

**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**  
**ESCUELA DE POSTGRADO**

**TESIS**

ESTRATEGIAS DE PAGO PARA MEJORAR LA ATENCIÓN A  
USUARIOS DE LOS PROGRAMAS SOCIALES, EN EL BANCO DE  
LA NACIÓN, JAÉN.

**PARA OBTENER EL GRADO DE MAESTRA**  
**EN GESTIÓN PÚBLICA**

**AUTORA**

Br. MARIELA DEL PILAR LACHOS CHINCHAY

**ASESOR**

Dr. HUGO ENRIQUE HUIMAN TARRILLO

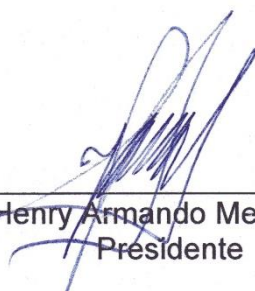
**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN**

DIRECCIÓN

CHICLAYO –

PERÚ 2018

## PÁGINA DEL JURADO




---

Dr. Henry Armando Mera Alarcón  
Presidente



---

Mg. Limberg Zuñe Chero  
Secretario



---

Dr. Hugo Enrique Huiman Tarrillo  
Vocal

## **DEDICATORIA**

A DIOS , a mis seres queridos que  
están junto a mí , a los que partieron ya;  
a mi mamita Rosita García por su apoyo  
incondicional para hacer realidad la  
culminación de esta nueva experiencia.

***Mariela***

## **AGRADECIMIENTO**

Infinitas gracias a las personas e instituciones, por brindarme las facilidades necesarias para realizar el trabajo de investigación

Asimismo, al Dr. Hugo E. Huiman Tarrillo, por su estímulo constante y asesoramiento que permitieron alcanzar la meta trazada.

A mis familiares y amigos, por confiar en mí.

La autora

## PRESENTACIÓN

Distinguidos miembros del jurado:

De acuerdo a las normas establecidas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, pongo a vuestra consideración, la evaluación de la tesis titulada: ***Estrategias de pago para mejorar la atención a usuarios de los programas sociales, en el Banco de la Nación, Jaén***, redactada con la finalidad de obtener el Grado de Maestra en Gestión Pública.

En el presente informe se detalla la investigación realizada, su contenido está organizado en ocho secciones: La I contiene la Introducción; en la II se describe el Método, en la III se incluye los Resultados, la IV contiene la Discusión de resultados, la V precisa las Conclusiones, en la VI están las recomendaciones, en la VII se describe la propuesta y, la VIII contiene las referencias.

Estoy segura que sabrán reconocer en forma justa el trabajo realizado, agradeciéndoles de antemano las observaciones y sugerencias que me alcancen para perfilarlo mejor.

La autora

## ÍNDICE

	Pág.
PÁGINA DEL JURADO	ii
DECLARACIÓN JURADA	iii
DEDICATORIA	iv
AGRADECIMIENTO	v
PRESENTACIÓN	vi
ÍNDICE	vii
RESUMEN	ix
ABSTRACT	x
<b>I. INTRODUCCIÓN</b>	
1.1 Realidad problemática	11
1.2 Trabajos previos	14
1.3 Teorías relacionadas al tema	18
1.3.1 Teorías y modelos que fundamentan la investigación	18
1.3.2 Atención al usuario	19
1.3.3 Estrategias de pago	24
1.4 Formulación del problema	28
1.5 Justificación del estudio	28
1.6 Objetivos	29
1.6.1 Objetivo General	29
1.6.2 Objetivos Específicos	29
<b>II. MÉTODO</b>	
2.1 Diseño de investigación	31
2.2 Variables, operacionalización	31
2.2.1 Definición conceptual	32
2.2.2 Definición operacional	32
2.2.3 Operacionalización de variables	33
2.3 Población y muestra	33
2.3.1 Población	33

2.3.2 Muestra	34
<b>2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad</b>	34
<b>2.5 Métodos de análisis de datos</b>	36
<b>2.6 Aspectos éticos</b>	36
 <b>III. RESULTADOS</b>	 37
 <b>IV. DISCUSIÓN</b>	 40
 <b>V. CONCLUSIONES</b>	 43
 <b>VI. RECOMENDACIONES</b>	 44
 <b>VII. PROPUESTA</b>	 45
 <b>VIII. REFERENCIAS</b>	 55
 <b>ANEXOS</b>	 59
 <b>Anexo 01:</b> Cuestionario sobre atención al usuario	
<b>Anexo 02:</b> Ficha Técnica Instrumental	
<b>Anexo 03:</b> Análisis de confiabilidad del instrumento	
<b>Anexo 04:</b> Informes de validación de los expertos	
<b>Anexo 05:</b> Base de datos del cuestionario	
<b>Anexo 06:</b> Documentos administrativos	
<b>Anexo 07:</b> Evidencias fotográficas	

## **RESUMEN**

El propósito que guio la investigación fue proponer estrategias de pago para mejorar la atención a usuarios de los programas sociales con discapacidad severa, en el Banco de la Nación, Jaén.

La investigación correspondió al tipo descriptivo propositivo con diseño no experimental; se trabajó con una muestra integrada por 50 beneficiarios de los programas sociales, a quienes se le aplicó la técnica de la encuesta con un cuestionario para evaluar la variable atención al usuario, además, la observación y una lista de cotejo para determinar la pertinencia de las estrategias propuestas, la información recogida fue procesada y analizada empleando la estadística descriptiva.

Al término de la investigación se encontró, de manera global, la variable atención a beneficiarios de los programas sociales ha sido calificada de nivel insatisfactorio por el 52% de encuestados; concluyéndose que un porcentaje significativo de beneficiarios percibe que el aspecto técnico de la atención y el aspecto humano del Banco de la Nación de Jaén merecen ser optimizados mediante alternativas de solución viables.

Palabras clave: Estrategias de pago, atención a usuarios, programas sociales.



## **ABSTRACT**

The purpose of the research was to propose payment strategies to improve the attention to users of social programs with severe disabilities, at Banco de la Nación, Jaen.

The research corresponded to the descriptive porosities type with non-experimental design; We worked with a sample composed of 50 beneficiaries of the social programs, to whom the survey technique was applied with a questionnaire to evaluate the user attention variable, in addition, the observation and a checklist to determine the relevance of the proposed strategies, the information collected was processed and analyzed using descriptive statistics.

At the end of the investigation it was found, overall, the variable attention to beneficiaries of social programs has been rated as unsatisfactory by 52% of respondents; concluding that a significant percentage of beneficiaries perceive that the technical aspect of the attention and the human aspect of the Banco de la Nación de Jaen deserve to be optimized through viable solution alternatives.

Keywords: Payment strategies, attention to users, social programs

## **I. INTRODUCCIÓN**

### **1.1 Realidad problemática**

El trabajo de investigación focalizó su interés en lo referente a la atención que se brinda a los usuarios de los programas sociales que reciben apoyo económico de parte del Estado. Se asumió que este proceso es sumamente importante, sobre todo porque los beneficiarios son un sector con características especiales (pertenecientes a la tercera edad y muchos con discapacidad diversa); asimismo, se tomó en consideración que la calidad con que estas personas son atendidas constituye tarea fundamental que toda institución debe brindar con calidad y calidez no sólo por responder a sus exigencias sino también porque es un indicador de la imagen que proyecta.

Se parte de la idea que en el contexto de la banca ya sea estatal como comercial, son múltiples las actividades que incluye la atención al usuario como recepción de depósitos, otorgar préstamos, pagar por diversos conceptos, etc., quehaceres en los que obviamente es un deber brindar atención en términos de excelencia sin perder de vista que el cliente constituye el agente principal en una organización en general y de las entidades bancarias en particular.

Como se puede deducir, las actividades bancarias son complejas toda vez que tiene que integrar, como lo señala González (2015) “aspectos tangibles (pagos, retiros, depósitos y papelería) y aspectos intangibles (sensación de seguridad, capacidad de respuesta y responsabilidad de los funcionarios), y se caracterizan por sufrir rápidos cambios en su ambiente, algunos gracias a la tecnología” (p. 12). Es precisamente en este contexto, que los usuarios esperan recibir buena atención.

En relación a la problemática de la atención al usuario de la banca, en Guatemala, Martínez (2012) en su tesis sobre servicio al cliente en las

agencias bancarias de La Mesilla de Huehuetenango halló que esta tarea básica no es considerada como muy significativa para las distintas entidades bancarias ubicadas en dicho espacio toda vez que “los clientes que a diario visitan las mismas llevan sus diferentes necesidades para que sean resueltas por lo tanto perciben cuando se da un buen o mal servicio por lo que manifiestan sus inconformidades después de haberlo recibido” (p. 11).

“Las expectativas de los usuarios son cada vez mayores: no se conforman con cualquier cosa, no son fáciles de contentar, porque están bien formados e informados. Tenemos que contar con ello, estar preparados” (Universidad de Extremadura, 2012, p. 4).

También en Colombia, Ortiz (2015) en su investigación sobre propuesta de mejoras del servicio al cliente en las entidades financieras encontró que, según opinión de interesados que concurren al banco Bancolombia S.A, “en la entidad se evidencian deficiencias respecto a la claridad de la información suministrada a los clientes por parte de los empleados, deficiencias en la agilidad de atención, pero sobre todo, grandes deficiencias en cuanto a los tiempos de espera” (p. 5).

En el ámbito de nuestro país, la realidad problemática de la atención al usuario en el sistema bancario ha sido abordado por Castro, Zamora y Gutiérrez (2015) en su estudio referido a los factores determinantes de la calidad del servicio en la Agencia Central del Banco de Crédito del Perú (BCP), del distrito de Tarapoto, donde los usuarios protestan por la falta de celeridad en la atención originando incomodidad, “los usuarios se dan cuenta que tienen preferencia por nuestros clientes ya que se dividió en tres colas: cola “B” Banca Exclusiva, cola “C” clientes, cola “S” usuarios, ocasionó malestar en los clientes debido a la demora en su atención” (pp. 10-11).

Pero, el problema viene desde años atrás y se mantiene latente, Ñañaque (2008) precisaba:

Las operaciones que realizan los individuos en canales de atención generan costos para el Banco (sobre todo en las ventanillas, en donde emplean personal, sistemas, infraestructura, etc.), los cuales tienen que ser cubiertos para no desatender a los clientes, sin embargo, muchos de estas operaciones son de baja cuantía (generalmente retiros, depósitos y pago de servicios). (Ñañaque, 2008, p. ix)

Clemente (2008) al analizar la problemática respecto a la atención al usuario expresa:

El tiempo de espera en una cola determina muchas veces el nivel de satisfacción de un cliente con respecto al servicio prestado. Este, al encontrarse en una situación de espera, puede llegar a sentir que está perdiendo tiempo que podría usarse en actividades productivas y se genera una percepción negativa sobre la calidad de atención en la entidad bancaria. (Clemente, 2008, p. 1)

En lo que corresponde al Banco de la Nación del Perú, actualmente cuenta con una elevada cantidad de clientes, sus instalaciones permanentemente registran afluencia masiva de personas. “Las largas colas que se forman debido a la gran afluencia de clientes en el banco son una de las principales causas del malestar y disgusto para los usuarios” (Iparraguirre, 2016).

De otro lado, según estadísticas del Banco de la Nación (2017), en el primer trimestre del año en curso se registraron 315 reclamos referidos a la inadecuada atención a los usuarios pero que fueron absueltos a favor del usuario y 274 por esta misma razón a favor del banco. Estas cifras ilustran respecto al estado de la atención en esta entidad de la banca estatal, si bien nos son índices elevadísimos, no obstante reflejan la problemática en torno a la atención al cliente o usuario.

Las dificultades se presentan cuando dentro de los cientos de usuarios

que acuden cotidianamente a realizar operaciones en el banco, se incluyen a los beneficiarios de los programas sociales a cargo del Estado, muchos de los cuales deben recibir una atención preferencial por razones de discapacidad y pertenecer al grupo etario de adultos mayores; situación frente a la que se han establecido lineamientos orientados a brindar atención preferencial; no obstante, se requiere contemplar con mayor rigor las necesidades especiales que presentan los usuarios de los programas sociales. (Banco de la Nación, 2013, p. 17)

Específicamente, la investigación se desarrolló en el Banco de la Nación – Agencia Jaén, dependencia de la oficina nacional donde el servicio de pagaduría que brinda el Banco de la Nación está dirigido a personas en situación de vulnerabilidad, exclusión o extrema pobreza, usuarios del Programa Juntos, dicho servicio consiste en una Transferencia Monetaria Condicionada (TMC) a la cuenta de ahorros del usuario la suma de S/. 200 soles de manera bimestral; asimismo, a beneficiarios del Programa Pensión 65 en la que la Transferencia Monetaria Directa (TMD) a la cuenta de ahorros del usuario es de S/. 250 soles de manera bimestral. Es en este contexto que se presentan problemas para hacer efectivo el pago ya que asisten personas de la tercera edad, otras con alguna discapacidad, con significativas limitaciones para movilizarse hasta el banco, escribir y registrar su firma, dar sus datos personales exactos, etc.; situación preocupante frente a la cual se creyó conveniente proponer estrategias de pago que pudieran revertir el problema existente. En esa medida, la investigadora asumió el compromiso de estudiar el tema y alcanzó alternativas de solución viables.

## **1.2 Trabajos previos**

### **A nivel internacional**

Se ubicó a Castro y Contreras (2015) con su investigación titulada *“Calidad del servicio al cliente en el sector bancario de la ciudad de Guayaquil período 2010-2014”*, tesis presentada a la Universidad Católica de Santiago

de Guayaquil – Ecuador cuyo “objetivo de la investigación para detectar y analizar la calidad del servicio de los bancos”, se trata de un estudio “descriptivo y correlacional, de tipo cualitativo y cuantitativo”. Se concluye:

La mayor cantidad de los clientes reciben un servicio bueno, y los clientes exigen que los bancos deberían llenar sus expectativas, pues sus reclamos no son manejados en el menor tiempo posible y muchas de las respuestas no son lo que esperaban pues en ocasiones los clientes no saben explicar lo que necesitan y llegan con una aptitud inadecuada. (Castro y Contreras, 2015, p. 87)

Existen ciertos aspectos y factores de importancia que deben ser mejorados, para lo cual se tiene que buscar las mejores alternativas a fin de brindar un servicio efectivo, eficiente y de calidad a los clientes. (Castro y Contreras, 2015, p. 88)

*Interesantes las conclusiones del investigador, confirman la problemática que se genera en una entidad bancaria cuando no se satisfacen las exigencias del usuario o cliente, se tomaron en cuenta.*

Ortiz (2015) con su tesis titulada “*Propuesta de mejoras del servicio al cliente en las entidades financieras*”, presentada a la Universidad Militar – Nueva Granada de Colombia; tuvo por objetivo: “Diseñar una propuesta de mejoramiento de la calidad en el servicio al cliente en Bancolombia S.A., Buenavista”. Se trata de un estudio con enfoque cualitativo cuantitativo, se usó el estudio de casos. El autor concluye:

Aun cuando algunos resultados son satisfactorios, en el estudio de casos se evidenció que los aspectos que presentan mayor porcentaje de calificación negativa en la oficina Bancolombia de Buenavista, Córdoba, son los tiempos de espera, la agilidad en la atención, seguido de la calidad de las respuestas. (Ortiz, 2015, p. 86)

Al implementar una propuesta con enfoque al servicio al cliente, los tiempos de espera en atención por asesorías e información solicitada

mejoraron en un 10%, mientras que la agilidad de los empleados en un 15%. Por otra parte, se ha reportado el incremento en el uso de los canales electrónicos. (Ortiz, 2015, p. 87)

*La investigación de Ortiz aportó con estrategias de mejora de atención al cliente que fueron estimadas en el marco del presente estudio en lo referente a la variable dependiente.*

### **A nivel nacional**

Se ubicó a Iparraguirre (2016) con su tesis denominada *“La calidad de servicio de los agentes multired y la satisfacción de los clientes del Banco de la Nación de la Región Tacna, año 2015”*, presentada a la Universidad Nacional de Tacna; estudio cuantitativo correlacional, su objetivo fue “determinar la relación de la calidad de los servicios que ofrecen los Agentes Multired en el nivel de satisfacción de los clientes del Banco de la Nación de Tacna” (p. 2). Se concluye: “Las variables de calidad y satisfacción de los clientes del Banco de la Nación que hacen uso de los Agentes Multired están correlacionadas, y el nivel de ambas variables es medio”

*Si bien la investigación de Iparraguirre presenta un tipo y diseño diferente al que se asumió en la investigación, sin embargo, ayudó en el tratamiento de la variable atención al usuario en el Banco de la Nación del país.*

Peñaloza (2015) realizó la investigación titulada *“Calidad de servicio y satisfacción de los clientes en el Banco de la Nación Puno, 2015”*; presentada a la Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez de Puno; su objetivo fue: “determinar el grado de relación entre la calidad del servicio y la satisfacción de los clientes del Banco de la Nación Puno en los meses de Abril-Junio del año 2015”; “la investigación es de tipo descriptiva correlacional, con diseño transversal”; su autor concluye: “El 53.1% de los empleados brindan un servicio de regular calidad y el 46.9% servicio de alta calidad. La calidad del

servicio tiene relación significativa ( $r= 0.490$ ) con la satisfacción de los clientes del Banco de la Nación Puno”.

*Se rescató del estudio de Peñaloza el enfoque de la variable servicio o atención al cliente del Banco de la Nación, sus resultados permitieron relacionarlos con los hallazgos en la presente investigación.*

También se ubicó a Clemente (2008) con su investigación titulada *“Mejora en el nivel de atención a los clientes de una entidad bancaria usando simulación”*; tesis presentada a la Pontificia Universidad Católica del Perú; investigación de tipo básica, descriptiva con propuesta de mejora; su autor concluye principalmente:

Queda demostrado que es posible mejorar el desempeño de una oficina bancaria en relación al nivel de servicio ofrecido al cliente sólo con cambios en los esquemas y prioridades de atención, sin incurrir en gastos adicionales de personal o cambios de horario.  
(Clemente, 2008, p. 83)

*Se rescató de la investigación precedente la propuesta de mejora, de manera similar se diseñaron estrategias como alternativa de solución para optimizar la atención al cliente.*

### **A nivel local**

En este contexto se localizó la tesis de Elera y Quiroz (2014) titulada *“Propuesta de mejora al Programa Nacional de apoyo directo a los más pobres “Juntos”, en el distrito de Cujillo – Cutervo – Cajamarca, 2014”*, tesis de maestría en Gestión Pública presentada a la Universidad César Vallejo, su objetivo: “describir el estado del Programa Nacional de Apoyo directo a los más pobres “Juntos”, en el Distrito de Cujillo – Cutervo – Cajamarca, 2014”, se concluye:

Se alcanza a los responsables del Programa “Juntos” una propuesta de mejora orientada a sensibilizar a los usuarios de este



programa sobre cómo enriquecer su participación para asegurar su mayor compromiso, con la perspectiva de optimizar los beneficios que este programa de transferencia monetaria condicionada les otorga en favor de sus hijos e hijas. (Elera y Quiroz, 2014, p. v).

*Si bien el estudio de Elera y Quiroz estuvo focalizado en el funcionamiento del Programa Juntos y su propuesta de mejora, lo rescatable es que los investigadores eran trabajadores del Banco de la Nación de Jaén y desde este espacio analizaron el programa y la atención en la transferencia monetaria a cargo de la entidad financiera del Estado.*

### **1.3 Teorías relacionadas al tema**

#### **1.3.1 Teorías y modelos que fundamentan la investigación**

##### **1.3.1.1 Teoría de la calidad en la atención / servicio**

Los creadores de esta teoría en la primera mitad del siglo XX fueron Karl Albrecht y Jan Carlzon. Según esta teoría, la calidad es un vocablo tan universal que ninguno está libre de dicho concepto. Por ello, negar el valor que posee la calidad, es desconocer la naturaleza misma del ser humano.

Para esta teoría,

La calidad es una condición mental netamente interna de *saber ser para hacer bien las cosas*. La calidad es un solo y único camino, que toda la humanidad lo puede llevar a cabo en su muy personal forma de ser, al fin de cuentas se llega al mismo punto, la calidad nos hace iguales sin importar las diferencias de nuestra condición humana. (Zavala, 2011, p. 6)

La *Teoría de la calidad* trata precisamente sobre el cómo crear las condiciones internas en la persona para que las cosas se

den de la mejor manera, es decir una *mejora continua*. Es para crear una conciencia del bien saber, bien ser, bien hacer y bien tener. Calidad es el bien en toda su extensión. Lo interno es lo que determina a lo externo, y no al revés. (Zavala, 2011, p. 7)

### **1.3.1.2 Modelos sobre la atención al usuario**

Iparraguirre (2016) asume los siguientes modelos en relación a la atención al usuario, ligados directamente con la calidad que posee:

A. Modelo de (Sasser, Olsen, & Wyckoff, 1978): el cliente traduce sus expectativas en atributos ligados tanto al servicio base como a los servicios periféricos. (Iparraguirre, 2016, p. 14)

B. Modelo de (Grönroos, 1994) o modelo nórdico: el cliente compara el servicio esperado con el servicio recibido. Se tienen así dos dimensiones: - Calidad técnica: el qué, el resultado del proceso, lo que el cliente recibe. - Calidad funcional: el cómo se presta el servicio, el propio proceso, la forma en que el cliente recibe el servicio. (Iparraguirre, 2016, p. 14)

C. Modelo de (Parasuraman, Zeithaml, & Berry, 1985) o modelo americano SERVQUAL: este modelo marca un antes y un después en la corta historia de la calidad percibida. Según el, los clientes compara sus expectativas con sus percepciones para cada una de las dimensiones del servicio (Tangibilidad, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía). (Iparraguirre, 2016, p. 15)

## **1.3.2 Atención al usuario**

### **1.3.2.1 Concepto**

Antes de conceptualizar la atención al usuario, es conveniente hacer precisiones sobre los términos que lo componen: La *atención* se

refiere a la capacidad de orientar nuestros sentidos en algún hecho u objeto o alguna persona; de otra parte, el *usuario* “es la persona que utiliza o trabaja con algún objeto o que es destinataria de algún servicio público, privado, empresarial o profesional” (Monsalve, 2010, p. 7). Entonces la atención al usuario es “poner los sentidos en aquel que usa algo” (p. 11).

Es el conjunto de actividades interrelacionadas que ofrece un suministrador con el fin de que el cliente obtenga el producto en el momento y lugar adecuado y se asegure un uso correcto del mismo. Es una potente herramienta que puede ser muy eficaz en una organización si es utilizada de forma apropiada y, para ello, se deben seguir ciertas políticas institucionales. (Gobierno de Aragón, 2011, p. 13)

También se considera que “el concepto de atención al cliente hace referencia al manejo y diseño de canales de comunicación que destina una organización con fines de lucro para establecer contacto e interactuar con sus clientes” (Definición.mx, 2016, p. 1)

En lo que respecta a la atención al usuario en el Banco de la Nación, en su calidad de banco que representa al Estado peruano en las actividades comerciales tanto en el sector público como privado, ya sea a nivel nacional o extranjero; pone su disposición servicios en sus 632 agencias distribuidas a nivel nacional, además, en 913 cajeros automáticos, así como en los 6285 agentes. (Banco de la Nación, 2017)

#### **1.3.2.2 Atención a usuarios con características especiales**

Dentro de los usuarios que acceden a una entidad hay quienes presentan características y hasta necesidades especiales para recibir atención, dentro de ellos se considera según Chang (2014) a:

*Los ancianos:* Se les debe dispensar un exquisito trato. Sentirse

atendidos correctamente y respetados, es lo más importante para este colectivo. Se requiere paciencia y consideración, pero si perciben que pueden confiar en nuestro comercio, probablemente serán nuestros más fieles clientes (Chang, 2014, p. 48).

*Los minusválidos:* Se les debe prestar ayuda pero con mucho tacto: no deben tener la sensación de que se les concede un trato singular. En cualquier caso, el respeto y la prudencia son básicos. Evidentemente, cada persona con discapacidad es única distintas capacidades y distintas necesidades. Por ello, el primer paso es tratar de conocer cuáles son las peculiaridades de la persona con la que interactuamos. (Chang, 2014, p. 49)

### **1.3.2.3 Funciones clave en la atención al usuario**

Para Luxor Technologies (2013) atender al usuario o cliente:

Implica atender sus quejas con soluciones eficientes, sus reclamos acerca de una promesa no cumplida o simplemente el poder escuchar sus sugerencias ante ciertos temas. Los clientes además plantean inquietudes y dudas acerca del servicio prestado o el producto que recibieron. (Luxor Technologies, 2013, p. 1).

Implica tener presente en todo momento los conceptos que permitan alcanzar la meta final hacia donde la compañía necesita llegar: la satisfacción a través de un servicio de excelencia dentro del mercado. (Luxor Technologies, 2013, p. 2).

*Estas ideas señalan que son dos funciones básicas en la atención al usuario, a nivel de él mismo y a nivel institucional, es decir, las expectativas del usuario y las metas de la institución, aspectos que fueron tomados en consideración en el tratamiento de la variable.*

#### 1.3.2.4 Dimensiones

Para Castro y Contreras (2015), la atención al usuario o cliente está relacionada con su nivel de calidad, de allí que se reconoce básicamente dos dimensiones: la dimensión técnica y la dimensión humana.

Respecto a la “**dimensión técnica**”, referida “a la tecnología y aspectos científicos, un campo que deben explotar los bancos es la tecnología la misma que permita tener mejores procesos en las transacciones bancarias y en la atención al cliente donde con frecuencia acuden los clientes” (Castro y Contreras, 2015, p. 9), además, esta dimensión “influye directamente en el servicio por lo tanto no se lo debe descuidar sino al contrario explorar más, en este sentido la tecnología cada vez se expande y mejora los servicios de los bancos que deben estar a la vanguardia” (p. 10).

En esta dimensión se consideraron como indicadores: Uso de la tecnología para la atención al usuario y los aspectos científicos aplicados a la atención. Acerca del tema tiene ahora, la atención al usuario será mejor en la medida que “con las nuevas tecnologías de la comunicación y la información, nuevas herramientas para gestionarse de manera más práctica y eficaz” (Rodríguez, 2013, p. 1).

Además, “los medios digitales han permitido un nuevo nivel para relacionarse con los clientes, pero deben ser manejados de tal forma que siempre jueguen a nuestro favor, pues es muy fácil que también se puedan venir en contra nuestra” (Rodríguez, 2013, p. 1).

Por su parte, la “**dimensión humana**”, es considerada como:

pilar importante en los bancos es el personal de contacto, el mismo

que juega un papel fundamental en la atención al cliente ya que el personal del banco hará la diferencia entre las alternativas que en la actualidad hay, se deben cuidar las buenas relaciones que se generan entre el personal como entre los clientes. (Castro y Contreras, 2015, p. 10).

Los indicadores que permitieron evaluar esta dimensión son: Desempeño de los colaboradores y la relación cliente – colaborador. Sobre el tema, se considera que entre las habilidades intervinientes en la interacción con el usuario está el autocontrol emocional y la capacidad para manejar conflictos. Asimismo, se incluyen habilidades para una interacción asertiva con el usuario, “consiste en mezclar la actitud positiva, la autoestima, el respeto por los demás y la asertividad” (Blázquez y Medino, 2005, p. 16)

#### **1.3.2.5 Ventajas de ofrecer una buena atención**

Brindar una buena atención resulta ventajoso para cualquier entidad u organización porque eso trascenderá en la imagen corporativa que proyecte ante el público usuario.

Sobre el tema, Chang (2014) señala las ventajas siguientes:

“Los usuarios bien atendidos, estarán agradecidos por la rapidez con la cual atendieron su caso” (p. 10).

“Los usuarios atendidos con honestidad y transparencia estarán agradecidos por la calidad de la información brindada” (p. 10).

“Los usuarios atendidos con buenas maneras, con educación, y con prontitud estarán agradecidos a la institución y no a la persona que lo atendió de manera específica” (p. 10)

“El reconocimiento que los usuarios pueden hacer de la institución tiene niveles insospechables de éxito, que se atribuyen a la calidad de los servicios prestados por su personal” (p. 10).

*Las ideas precedentes conducen a enfatizar que se debe desarrollar una gestión centrada en el cliente.*

#### **1.3.2.6 Recomendaciones para una buena atención**

Es conveniente tener en cuenta algunas sugerencias para optimizar la atención al usuario o cliente, según el Centro Ecuatoriano para la Promoción y Acción de la Mujer, CEPAM (2013): “Algunas reglas importantes para la persona que atiende: Mostrar atención. Tener una presentación adecuada. Atención personal y amable. Tener a mano la información adecuada. Expresión corporal y oral adecuada”. Además, “el trato personalizado, es la mejor manera de amarrar y fidelizar clientes/as” (CEPAM, 2013, p. 24).

### **1.3.3 Estrategias de pago**

#### **1.3.3.1 Concepto**

En términos generales, para definición.mx (s/f) “Una estrategia es un plan que especifica una serie de pasos o de conceptos nucleares que tienen como fin la consecución de un determinado objetivo” (p. 1)

“Forma en la que la empresa o institución, en interacción con su entorno, despliega sus principales recursos y esfuerzos para alcanzar sus objetivos” (EOI, 2012, p. 1)

“Por tanto, estrategia es la búsqueda deliberada de un plan de acción que una organización realiza para crear y mantener ventajas competitivas” (EOI, 2012, p. 1).

En el sector financiero, las estrategias de pago se refieren a la manera como “una transferencia bancaria puede hacerse a partir de una cuenta bancaria a otra cuenta bancaria o a través de una transferencia de dinero en efectivo en una oficina de caja” (Fundación Wikipedia, 2017, p. 1).

### **1.3.3.2 Ventajas de estrategias de pago alternativas**

Con el propósito de hacer más fácil las operaciones comerciales y financieras, los bancos han creado instrumentos de pago, como por ejemplo, las tarjetas de crédito o débito y los cheques. Estos instrumentos de pago permiten pagar cantidades exactas sin la necesidad de llevar billetes. Asimismo, se han desarrollado otras formas de pago, como las transferencias por Internet que logran hacer pagos sin tener que ir a un banco. Con los instrumentos de pago electrónicos, el dinero pasa directamente de una cuenta bancaria a otra. (banxico.org.mx, 2016, p. 1)

### **1.3.3.3 Estrategias de pago en los programas sociales del Perú**

El Servicio de pagaduría que brinda el Banco de la Nación al Programa Juntos está dirigido a personas en situación de vulnerabilidad, exclusión o extrema pobreza, usuarios del Programa Juntos, la misma que es una Unidad Ejecutora que se encuentra adscrita al Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social (MIDIS). (Banco de la Nación, 2012, p. 1)

El Programa realiza una Transferencia Monetaria Condicionada (TMC) a la cuenta de ahorros del usuario la suma de S/. 200 soles de manera bimestral, mediante los siguientes canales de atención: Red de agencias. Ventanillas Remotas Multired Móvil (ETV's). Entidades Corresponsales (IFI's). (Banco de la Nación, 2012, p. 1)



Servicio de pagaduría que brinda el Banco de la Nación a personas en condición de extrema pobreza a partir de los 65 años de edad, usuarios del Programa Pensión 65, la misma que es una Unidad Ejecutora adscrita al Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social (MIDIS). (Banco de la Nación, 2012, p. 2)

El Programa realiza una Transferencia Monetaria Directa (TMD) a la cuenta de ahorros del usuario la suma de S/. 250 soles de manera bimestral, mediante los siguientes canales de atención: Red de agencias. Ventanillas Remotas Multired Móvil (ETV's). Entidades Corresponsales (IFI's). (Banco de la Nación, 2012, p. 2)

#### **1.3.3.4 Responsabilidad financiera del Banco de la Nación en el pago a usuarios de los programas sociales**

Gracias a un convenio de apoyo interinstitucional entre el Banco de la Nación y el Ministerio de Desarrollo social e Inclusión Social, firmado el 27 de junio del año 2012, la entidad financiera asumió el compromiso de:

El Banco de la Nación (BN), gracias a su importante red de oficinas, cajeros ATM, agentes corresponsales no bancarios, canal BAP y Multired móvil distribuidos a nivel nacional, nos permite dar especial atención al pago de transferencias monetarias que se otorgan a través de los programas sociales Juntos y Pensión 65; en poblaciones urbanas y rurales. (Banco de la Nación, 2013, p. 1)

En el marco de las políticas de inclusión social y con el apoyo del Banco, estos programas vienen cumpliendo un papel importante en aquellas poblaciones que sufren de pobreza y pobreza extrema. (Banco de la Nación, 2013, p. 1)

### 1.3.3.5 Dimensiones

La variable estrategias de pago contempló previamente algunas acciones que permitan efectivizarlas y son:

- Actualización de la base de datos a nivel de RENIEC para detectar casos de fallecimiento o inexistencia de usuarios
- Actualización de la base de datos a nivel del Banco de la Nación.
- Verificación y análisis de los casos de personas con discapacidad severa
- Registro virtual de firma y huella del usuario con discapacidad severa

Cumplidas estas acciones se procederá a implementar las siguientes estrategias:

***Pago a domicilio*** a los beneficiarios del Programa Juntos y Pensión 65 con discapacidad severa debidamente verificada. (Elaboración propia)

Esta estrategia de pago propuesta se fundamenta en lo señalado por la Oficina Nacional Previsional – ONP (2017), quien señala:

La mayor parte de beneficiarios de una pensión reciben su pago a través de una cuenta bancaria que la ONP les apertura en el Banco de la Nación, no obstante, el pensionista que tenga limitaciones para movilizarse por motivos de salud o edad avanzada, puede solicitar a la ONP que el pago de su pensión se realice en su domicilio. (ONP, 2017, p. 2)

***Pago directo en ventanilla*** a sola presentación del usuario, obviando firma, previa verificación del registro virtual de firma y huella del usuario. (Elaboración propia)

En una ventanilla bancaria los usuarios / clientes pueden “realizar el pago en efectivo o con cheque personal del mismo banco ante el cual efectúas el pago. Tu banco te entregará el recibo bancario del pago realizado, es tu comprobante de que hiciste el pago” (Servicio de Administración Tributaria – México, 2016).

Las ideas anteriores indican que el usuario realiza solicitudes de pago que se efectuarán en las ventanillas bancarias ya sea en efectivo o con cheque propio de la misma entidad de crédito ante la cual se desarrollará dicho pago.

#### **1.4 Formulación del problema**

¿Qué estrategias de pago se deben proponer para mejorar la atención a usuarios de los programas sociales con discapacidad severa, en el Banco de la Nación, Jaén?

#### **1.5 Justificación**

La investigación se originó en una problemática observada en el Banco de la Nación de Jaén, relacionada con los inconvenientes para hacer efectivo el pago a usuarios de los programas sociales con discapacidad severa, requiriéndose superarla mediante estrategias pertinentes que ayuden a optimizar la atención a dichos usuarios; en tal sentido, se justifica por las razones siguientes:

**Teórica:** La investigación desarrollada resultó importante porque abordó un tema poco estudiado en el contexto local, es decir, sobre la atención a usuarios y su mejora mediante estrategias de pago adecuadas a las necesidades especiales de los beneficiarios de los programas sociales; por ello, sus resultados constituirán una contribución complementaria al conocimiento respecto a la atención que debe brindar el Banco de la Nación

a los usuarios de los programas “Pensión 65” y “Juntos” con discapacidad severa.

**Social:** Desde este punto de vista, el estudio al tener como fuentes informantes a los beneficiarios de los programas sociales, en el corto plazo, con la puesta en marcha de las estrategias de pago, se impactará positivamente en el bienestar de un sector de la población atendida por el Estado y el sistema de pagaduría del Banco de la Nación, además, permitirá elevar la imagen corporativa de esta entidad estatal.

**Metodológica:** El estudio implicó la actividad de elaboración de instrumentos de recolección de datos sobre las variables seleccionadas así como el diseño de estrategias de pago que aseguren el propósito de la investigación, los mismos que serán alcanzados a los directivos del Banco de la Nación para que pudieran ser tomados en cuenta; asimismo, que se ponen al alcance de posteriores investigadores interesados en el tema.

## **1.6 Objetivos**

### **1.6.1 Objetivo General**

Proponer estrategias de pago para mejorar la atención a usuarios de los programas sociales con discapacidad severa, en el Banco de la Nación, Jaén.

### **1.6.2 Objetivos Específicos**

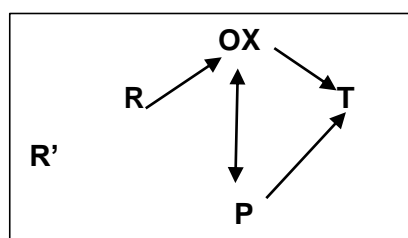
- a. Identificar el nivel de atención, en su dimensión técnica, desde la percepción de los usuarios de los programas sociales, que brinda el Banco de la Nación, Jaén.

- b. Identificar el nivel de atención, en su dimensión humana, desde la percepción de los usuarios de los programas sociales, que brinda el Banco de la Nación, Jaén.
- c. Diseñar estrategias de pago diferenciadas para mejorar la atención a usuarios de los programas sociales con discapacidad severa, en el Banco de la Nación, Jaén.
- d. Validar la propuesta a juicio de expertos.

## II. MÉTODO

### 2.1 Diseño de investigación

La investigación llevada a cabo correspondió al tipo básica, llamada también pura, es aquella que “busca el conocimiento puro por medio de la recolección de datos, de forma que añade datos que profundizan cada vez los conocimientos ya existidos en la realidad, se construye a base de un mayor conocimiento en sus hipótesis, teorías y leyes” (Pineda, 2013, p. 2). Asimismo, se adiciona a su nivel descriptivo el carácter propositivo toda vez que “se trata de describir y emitir una propuesta” (Universidad Señor de Sipán - USS, 2014, p. 103); significando que se describió la realidad de la variable atención al usuario para luego proponer estrategias de pago alternativas. El diseño seleccionado es el no experimental, cuyo esquema es:



Fuente: USS (2014, p. 103)

- R** = Realidad observada
- OX** = Análisis de la variable atención al usuario
- R'** = Realidad que se observaría posteriormente
- P** = Propuesta de estrategias de pago
- T** = Información teórica sobre las variables

### 2.2 Variables, operacionalización

En la ejecución de la investigación se trabajó con las variables: Atención del usuario y estrategias de pago.

### **2.2.1 Definición conceptual**

#### **Variable Independiente: Estrategias de pago**

Se refieren a la manera como “una transferencia bancaria puede hacerse a partir de una cuenta bancaria a otra cuenta bancaria o a través de una transferencia de dinero en efectivo en una oficina de caja” (Fundación Wikipedia, 2017, p. 1).

#### **Variable dependiente: Atención del usuario**

“Es el conjunto de actividades interrelacionadas que ofrece un suministrador con el fin de que el cliente obtenga el producto en el momento y lugar adecuado y se asegure un uso correcto del mismo. (Gobierno de Aragón, 2011, p. 13)

### **2.2.2 Definición operacional**

#### **Variable Independiente: Estrategias de pago**

Son las diversas formas de pago propuestas como alternativa para mejorar la atención a los usuarios / clientes del Banco de la Nación de Jaén, evaluada teniendo como base las dimensiones: Pago directo y pago a domicilio.

#### **Variable dependiente: Atención al usuario**

Se refiere a la calidad con que son atendidos los usuarios / clientes del Banco de la Nación de Jaén, verificada según percepción de ellos considerando las dimensiones técnica y humana.

### 2.2.3 Operacionalización de variables

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	CATEGORÍA	TÉCNICA / INSTRUM
V.D. ATENCIÓN AL USUARIO	• Técnica	1. Uso de tecnología para la atención	NIVEL:  SATISFACTORIO MEDIANAMENTE SATISFACTORIO INSATISFACTORIO	Encuesta / Cuestionario
		2. Aspectos científicos aplicados a la atención		
	• Humana	3. Desempeño de los colaboradores del banco		
		4. Relación cliente – colaborador		
V.I. ESTRATEGIAS DE PAGO	• Pago directo	1. Atención en ventanilla	NIVEL:  MUY BUENO BUENO REGULAR MALO	Observación estructurada / Lista de cotejo
		2. Verificación del registro virtual		
	• Pago a domicilio	3. Atención personalizada		
		4. Verificación de domicilio		

## 2.3 Población y muestra

### 2.3.1 Población.

En ella se incluyó a los usuarios del Banco de la Nación de Jaén beneficiarios de los programas sociales en su condición de discapacitados que asistan a cobrar el pago otorgado por el Estado, durante el período de recojo de datos:

**Tabla 1: Distribución de la población**

Sexo		TOTAL
M	F	
100	80	180

FUENTE: Registro de beneficiarios de Programas Sociales 2017



### 2.3.2 Muestra.

Incluyó a los usuarios del Banco de la Nación de Jaén, beneficiarios de los programas sociales comprendidos entre 60 y 80 años que presenten discapacidad, que acudan al banco a realizar trámites financieros y, que voluntariamente permitan encuestarlos; se aplicó muestreo por cuotas, hasta completar 50 usuarios.

En este tipo de muestreo se fijan unas “cuotas” que consisten en un número de individuos que reúnen unas determinadas condiciones. Una vez determinada la cuota se eligen los primeros que se encuentren que cumplan esas características. Este método se utiliza mucho en las encuestas de opinión. (Universidad Nacional de entre Ríos, 2007, p. 3)

**Tabla 2: Distribución de la muestra**

Sexo		TOTAL
M	F	
30	20	50

FUENTE: Reportes de atención a beneficiarios de programas sociales 2017

## 2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.

Para el acopio de datos se utilizaron las siguientes técnicas e instrumentos de investigación:

### 2.4.1 La técnica de gabinete.

- a. **Fichaje.** Permitió recoger información de diversas fuentes. Se utilizaron las fichas textuales y bibliográficas, resultaron de mucha ayuda para organizar el marco teórico y conceptual de la investigación.

## 2.4.2 Las técnicas de campo

Las técnicas de campo a emplear son las siguientes:

Variable	Técnica	Instrumento
<b>Atención del usuario</b>	<b>Encuesta:</b> Utilizada para determinar el estado de la variable atención del usuario.	<b>Cuestionario</b> , para recoger la opinión de los beneficiarios de los programas sociales en el Banco de la Nación de Jaén, sobre la atención que reciben
<b>Estrategias de pago</b>	<b>Observación:</b> Se aplicó para verificar la conveniencia de la propuesta de estrategias de pago.	<b>Lista de Cotejo</b> , usada por los expertos para evaluar la consistencia de las estrategias.

*Fuente:* Elaboración propia

Por la naturaleza de la investigación, se recolectó información vía aplicación de instrumentos de recolección de datos; específicamente, para evaluar la variable atención del usuario se elaboró un cuestionario estructurado en 25 ítems, distribuidos entre las 2 dimensiones: Dimensión Técnica con 10 ítems, y dimensión humana con 15 ítems.

Anterior al empleo del instrumento de recolección de datos sobre la atención del usuario, se realizó el análisis de su confiabilidad mediante una prueba piloto a beneficiarios de los programas sociales del Banco de la Nación – San Ignacio; a continuación, se estimó el índice de fiabilidad empleando la prueba estadística Alfa de Cronbach. Paralelamente, se hizo la validación de su contenido mediante juicio de tres expertos conocedores del tema con grado de maestría en gestión pública.

## **2.5 Método de análisis de datos**

Para cumplir con este apartado, después de la recolección de datos, vía suministro del cuestionario, se procedió a su correspondiente descripción e interpretación, en base a la elaboración de tablas y figuras estadísticas, se aplicó la estadística descriptiva de tablas de distribución de frecuencia absoluta y relativa, todo ello con el apoyo del software estadístico SPSS.

## **2.6 Aspectos éticos**

La investigación demanda la aplicación de aspectos éticos como confidencialidad de la información obtenida de las fuentes informantes, respeto al derecho a la autoría, cumplimiento estricto de las reglas APA en la redacción del informe, y compromiso a registrar los autores citados; aspectos que fueron asumidos y cumplidos en el proceso de investigación.

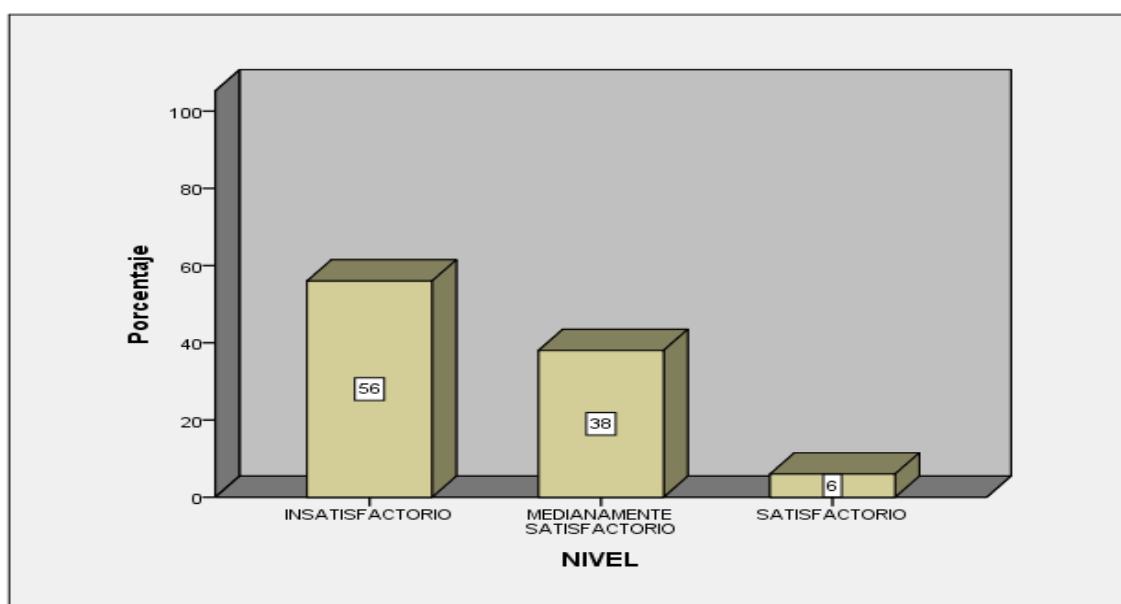
### III. RESULTADOS

A continuación, se presentan los resultados obtenidos a través del cuestionario sobre atención a usuarios de los programas sociales, según dimensiones, luego a nivel de variable

**TABLA 3**

<i>Nivel de la dimensión técnica.</i>			
	NIVEL	Frecuencia	Porcentaje
Válidos	INSATISFACTORIO	28	56,0
	MEDIANAMENTE SATISFACTORIO	19	38,0
	SATISFACTORIO	3	6,0
	Total	50	100,0

*Fuente:* Cuestionario aplicado el 06 -11- 2017



*Fuente:* Tabla 3

**FIGURA 1**

*Nivel de la dimensión técnica*

**Descripción e interpretación:**

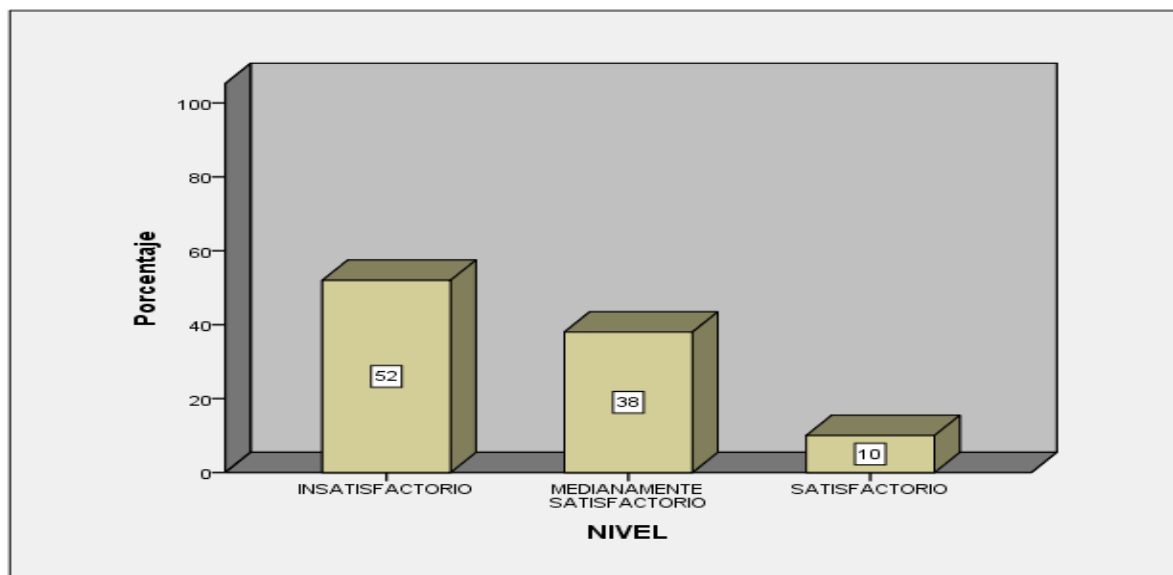
En la Tabla 3 se muestran los resultados en porcentajes, según sus niveles, de la dimensión “técnica”. Ubicándolo en el nivel insatisfactorio el 56% de los beneficiarios, en el medianamente satisfactorio el 38% y solamente el 6% en el nivel satisfactorio.

Afirmando que la mayoría de los beneficiarios seleccionados percibe que no se usa de manera adecuada la tecnología para su atención, además hay aspectos científicos que no son aplicados a la atención

**TABLA 4**

<b>Nivel de la dimensión humana</b>			
	<b>NIVEL</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Válidos	INSATISFACTORIO	26	52,0
	MEDIANAMENTE SATISFACTORIO	19	38,0
	SATISFACTORIO	5	10,0
	Total	50	100,0

*Fuente:* Cuestionario aplicado el 06 -11- 2017



*Fuente:* Tabla 4

**FIGURA 2**

***Nivel de la dimensión humana***

**Descripción e interpretación:**

En la Tabla 4 se muestran los resultados en porcentajes, según sus niveles, de la dimensión “humana”. Calificándola de nivel insatisfactorio el 52% de los beneficiarios, en el nivel medianamente satisfactorio el 38% y solamente el 10% en el nivel satisfactorio.

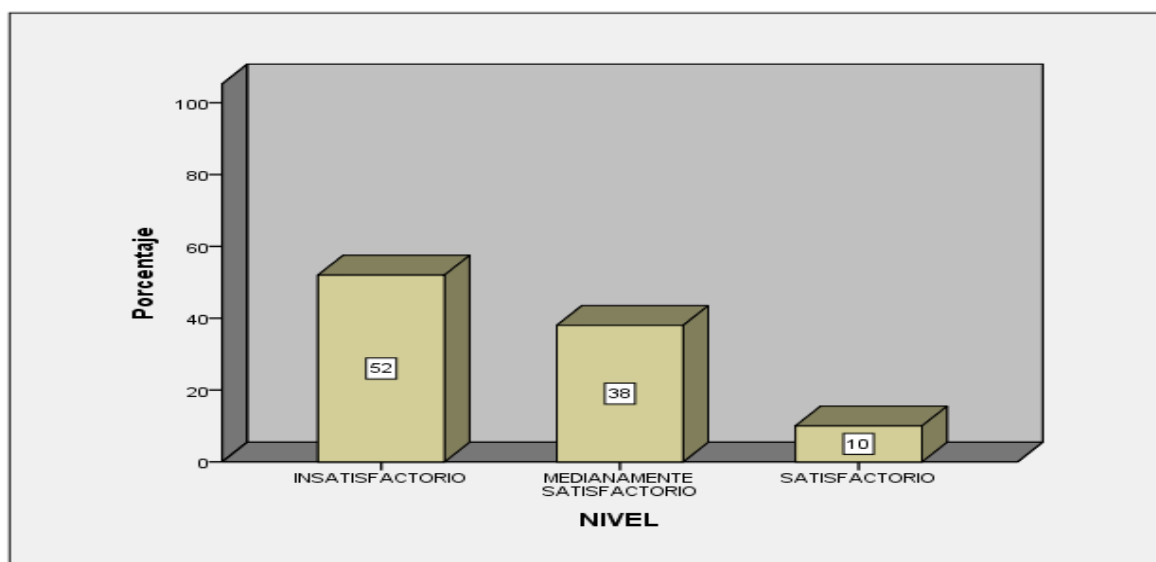
Deduciéndose que la mayoría de beneficiarios, percibe que falta mejorar aún más el desempeño de los colaboradores a efectos de que se les atienda de manera eficaz evitando las grandes colas y el tiempo de espera, con lo cual se mejoraría la relación cliente - colaborador.

**TABLA 5**

***Nivel de Atención a beneficiarios de los programas sociales en el Banco de la Nación.***

	NIVEL	Frecuencia	Porcentaje
Válidos	INSATISFACTORIO	26	52,0
	MEDIANAMENTE SATISFACTORIO	19	38,0
	SATISFACTORIO	5	10,0
	Total	50	100,0

*Fuente:* Cuestionario aplicado el 06 -11- 2017



*Fuente:* Tabla 5

**FIGURA N° 03**

***Nivel de Atención a beneficiarios de los programas sociales en el Banco de la Nación.***

### **Descripción e interpretación:**

En la Tabla precedente se muestran los resultados en porcentajes, según sus niveles, de la variable atención a beneficiarios de los programas sociales. Evaluándola en el nivel insatisfactorio el 52% de los encuestados, en el nivel medianamente satisfactorio el 38% y solamente el 10% en el nivel satisfactorio.

Deduciéndose que un porcentaje significativo de beneficiarios percibe que el aspecto técnico de la atención que brindan y el aspecto humano merecen ser optimizados, mediante alternativas de solución viables.

#### IV. DISCUSIÓN

El objetivo general de este trabajo de investigación fue “Proponer estrategias de pago para mejorar la atención a usuarios de los programas sociales con discapacidad severa, en el Banco de la Nación, Jaén”. En tal sentido la investigadora tomó la decisión de recoger información a un grupo de beneficiarios de los programas sociales atendidos en la entidad bancaria, con la finalidad de identificar los puntos críticos en relación a la atención que se brinda a dichos usuarios.

Para alcanzar el objetivo general fue necesario atender el logro de los objetivos específicos. En relación al primero, que indica: Identificar el nivel de atención, en su dimensión técnica, desde la percepción de los usuarios de los programas sociales, que brinda el Banco de la Nación, Jaén. Los hallazgos se presentan en la Tabla 3, donde se la evalúa en el nivel insatisfactorio por el 56% de beneficiarios, en el medianamente satisfactorio el 38% y solamente el 6% en el nivel satisfactorio; afirmando que la mayoría de los beneficiarios seleccionados percibe que no se usa de manera adecuada la tecnología para su atención, además hay aspectos científicos que no son aplicados a la atención.

Al respecto, hace falta reparar en lo señalado por el Gobierno de Aragón (2011), quien aclara que la atención al usuario:

Es el conjunto de actividades interrelacionadas que ofrece un suministrador con el fin de que el cliente obtenga el producto en el momento y lugar adecuado y se asegure un uso correcto del mismo. Es una potente herramienta que puede ser muy eficaz en una organización si es utilizada de forma apropiada y, para ello, se deben seguir ciertas políticas institucionales. (Gobierno de Aragón, 2013, p. 13)

Además, estos resultados se sustentan en lo planteado por Rodríguez (2013), quien afirma que en esta dimensión se considerarán como indicadores: Uso de la tecnología para la atención al usuario y los aspectos científicos aplicados a la

atención. Acerca del tema tiene ahora, la atención al usuario será mejor en la medida que “con las nuevas tecnologías de la comunicación y la información, nuevas herramientas para gestionarse de manera más práctica y eficaz” (p. 1).

De igual forma, se atendió al segundo objetivo específico que señala: “Identificar el nivel de atención, en su dimensión humana, desde la percepción de los usuarios de los programas sociales, que brinda el Banco de la Nación de Jaén” cuyos resultados se muestran en la Tabla 4, donde se la califica de nivel insatisfactorio por el 52% de los beneficiarios, en el nivel medianamente satisfactorio el 38% y solamente el 10% en el nivel satisfactorio; se deduce que la mayoría de beneficiarios, percibe que falta mejorar aún más el desempeño de los colaboradores a efectos de que se les atienda de manera eficaz evitando las grandes colas y el tiempo de espera, con lo cual se mejoraría la relación cliente - colaborador.

En relación a estos resultados Castro y Contreras (2015) afirman que el:

Pilar importante en los bancos es el personal de contacto, el mismo que juega un papel fundamental en la atención al cliente ya que el personal del banco hará la diferencia entre las alternativas que en la actualidad hay, se deben cuidar las buenas relaciones que se generan entre el personal como entre los clientes. (Castro y Contreras, 2015, p. 10)

A manera de resumen, se puede afirmar que los resultados de ambas dimensiones de la variable son calificadas de nivel insatisfactorio, así lo indican los datos presentados en la Tabla 5, correspondientes a la variable atención a beneficiarios de los programas sociales, donde se la evalúa de nivel insatisfactorio el 52% de los encuestados, en el nivel medianamente satisfactorio el 38% y solamente el 10% en el nivel satisfactorio; deduciéndose que un porcentaje significativo de beneficiarios percibe que el aspecto técnico de la atención que brindan y el aspecto humano merecen ser optimizados mediante alternativas de solución viables.



Para superar estas debilidades, sobre todo porque el estudio ha focalizado su interés en la atención que brinda el Banco de la Nación de Jaén a los beneficiarios de los programas sociales a cargo del Estado quienes mayoritariamente pertenecen al grupo etario ubicado en personas de tercera edad y muchos de los cuales sufren de discapacidad severa; por ello se debe tener en cuenta las sugerencias alcanzadas por el Centro Ecuatoriano para la Promoción y Acción de la Mujer, CEPAM (2013):

Algunas reglas importantes para la persona que atiende: Mostrar atención. Tener una presentación adecuada. Atención personal y amable. Tener a mano la información adecuada. Expresión corporal y oral adecuada". Además, "el trato personalizado, es la mejor manera de amarrar y fidelizar clientes/as" (CEPAM, 2013, p. 24).

Asimismo, dentro de los usuarios que acceden a una entidad hay quienes presentan características y hasta necesidades especiales para recibir atención; como lo señala Chang (2014): "Los usuarios atendidos con buenas maneras, con educación, y con prontitud estarán agradecidos a la institución y no a la persona que lo atendió de manera específica" (p. 10)

Finalmente, los resultados obtenidos en la investigación guardan afinidad con el estudio realizado por Clemente (2008) con su investigación titulada "Mejora en el nivel de atención a los clientes de una entidad bancaria usando simulación"; donde el autor concluye principalmente: "Queda demostrado que es posible mejorar el desempeño de una oficina bancaria en relación al nivel de servicio ofrecido al cliente sólo con cambios en los esquemas y prioridades de atención, sin incurrir en gastos adicionales de personal o cambios de horario" (Clemente, 2008, p. 83)

## **V. CONCLUSIONES**

- a. El nivel de atención, en su dimensión técnica, desde la percepción de los usuarios de los programas sociales del Banco de la Nación, Jaén, corresponde al nivel insatisfactorio para el 56%; se concluye que la mayoría de los beneficiarios seleccionados percibe que no se usa de manera adecuada la tecnología para su atención, además, hay aspectos científicos que no son aplicados a la atención.
- b. El nivel de atención, en su dimensión humana, fue calificada de nivel insatisfactorio por el 52% de los beneficiarios; se concluye que la mayoría de beneficiarios, percibe que falta mejorar aún más el desempeño de los colaboradores a efectos de que se les atienda de manera eficaz evitando las grandes colas y el tiempo de espera, con lo cual se mejoraría la relación cliente - colaborador.
- c. De manera global, la variable atención a beneficiarios de los programas sociales fue calificada de nivel insatisfactorio por el 52% de encuestados; se concluye que un porcentaje significativo de beneficiarios percibe que el aspecto técnico de la atención que brindan y el aspecto humano merecen ser optimizados mediante alternativas de solución viables.
- d. Se diseñaron estrategias de pago diferenciadas para mejorar la atención a usuarios de los programas sociales con discapacidad severa, las mismas que se sustentan en: La atención preferencial, la calidad en la atención y la efectivización de los programas de transferencia monetaria.
- e. A efectos de verificar la pertinencia y coherencia de la propuesta de estrategias de pago elaboradas en el marco de la presente investigación, fue sometida a validación a juicio de expertos, quienes luego de revisarlos emitieron su opinión favorable utilizando una lista de cotejo.

## **VI. RECOMENDACIONES**

- a. A la administración del Banco de la Nación de Jaén, considerar los resultados obtenidos en la investigación a efectos de identificar los puntos críticos que presenta el servicio de pagaduría a los usuarios de los programas sociales.
- b. A la administración y colaboradores del Banco de la Nación de Jaén, no perder de vista que es una exigencia brindar a los usuarios con discapacidad severa una atención personalizada.
- c. A la administración y colaboradores del Banco de la Nación de Jaén, implementar las estrategias de pago propuestas en el marco de la investigación con la finalidad de asegurar una atención de calidad a los usuarios.

## **VII. PROPUESTA**

### **I. DENOMINACIÓN:**

Propuesta de estrategias de pago para mejorar la atención de beneficiarios de los programas sociales

### **II. DATOS GENERALES:**

1. Institución: Banco de la Nación – Jaén
2. Beneficiarios: 50 usuarios de los programas sociales
3. Responsable: Br. Mariela del Pilar Lachos Chinchay
4. Duración: 2018

### **III. FUNDAMENTACIÓN:**

#### **1. Fundamento Científico**

Dentro de este sustento, es bueno precisar que las estrategias de pago ideadas responden al modelo SERVQUAL delineado por Zeithaml y Berr y creado para evaluar las cualidades de un servicio prestado, sobre él se afirma, permite: “identificar la calidad del servicio en: hospitales, aeropuerto, clubs deportivos, empresas turísticas, etc. Consiste en el cruce de las expectativas y percepciones de un servicio que fue dado al cliente en base a criterios fijados por el modelo” (Bazoun y Muñoz, 2016, p. 17). Al aplicar este modelo se descubre “que la atención personalizada, es el principal componente que los clientes consideran debería ser modificado a comparación de los otros componentes” (p. 18).

#### **2. Fundamento Social**

La propuesta de estrategias de pago socialmente responde a los lineamientos de política nacional en nuestro país de modo que el Estado debe desplegar sus esfuerzos por ejecutar programas y políticas sociales,

porque el más grande reto y demanda es que se focalice en el sector de la población más vulnerable. Es forzoso que contemple que todos los peruanos somos iguales ante la ley.

Asimismo, socialmente, el servidor público, particularmente el del Banco de la Nación debe apuntalar a que el servicio alcance al usuario con calidad y con equidad, eso significa que en las entidades públicas se debe asumir que la visión de ciudadanía en las políticas cambia todo. (Mendoza, 2016, p. 1)

### **3. Fundamento Económico**

En el aspecto económico, las estrategias propuestas se fundamentan en la necesidad de atender convenientemente a los programas sociales, sobre todo a los que brindan asistencia directa a la población más pobre a través de Transferencias Monetarias Condicionadas (TMC), que buscan proporcionar recursos monetarios a los más pobres para que puedan satisfacer sus necesidades básicas, sujeto a una serie de condicionalidades.

Estos programas de transferencias condicionadas suelen tener dos objetivos generales: por un lado, favorecer a los más pobres (aumento de la equidad en la distribución), y con una mirada más hacia el futuro; por el otro, aumentar el bienestar de la sociedad promoviendo mejoras en la acumulación de capital humano, educación, salud y nutrición para lograr, así, generaciones mejor dotadas (Rawlings y Rubio 2003, citados por Arróspide, 2009, p. 20).

En este contexto, el BN tiene la responsabilidad de brindar “servicio de pagaduría a personas en situación de vulnerabilidad, exclusión o extrema pobreza, usuarios del Programa Juntos, la misma que es una Unidad Ejecutora que se encuentra adscrita al Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social (MIDIS)” (Banco de la Nación, 2012, p. 1).

## **IV. OBJETIVOS**

### **4.1 Objetivo General**

- Mejorar la atención a usuarios de los programas sociales en el Banco de la Nación de Jaén.

### **4.2 Objetivos Específicos**

- Identificar los usuarios de los programas sociales en condición de discapacidad severa en el BN de Jaén.
- Elaborar instrumentos para la identificación y personalización de los usuarios de los programas sociales en condición de discapacidad severa en el BN de Jaén.
- Definir líneas de acción para las estrategias de pago.

## **V. MEDIOS Y MATERIALES**

En la implementación de las estrategias de pago se deberá contar con:  
Material de oficina: Computadora / Laptop, sistemas computarizados para la identificación personalizada, asimismo, impresora, cámara fotográfica; además, material de escritorio: Papel bond, lápiz, lapiceros, corrector, resaltador, USB.

## VI. CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

N°	ACTIVIDADES	BIMESTRES 2018					
		1	2	3	4	5	6
1	Identificación de usuarios con necesidades especiales						
2	Actualización de registros de usuarios						
3	Diseño de instrumentos para la identificación personalizada						
4	Implementación de estrategias						
5	Evaluación de las estrategias						

## SÍNTESIS GRÁFICA DE LA PROPUESTA DE ESTRATEGIAS DE PAGO



Fuente: Elaboración propia



## IMPLEMENTACIÓN DE LA PROPUESTA

### ACTIVIDAD 1: Identificación de usuarios con necesidades especiales

En esta actividad se incluyen las siguientes tareas:

1. Realización de la preevaluación orientadora de todo el grupo mediante cuestionarios y entrevistas. Todo el proceso debe realizarse de manera rápida, grata, segura y fácil ya sea directamente o a través de un sistema mecanizado.
2. La evaluación personal de parte del colaborador para identificar los usuarios que requieren atención en condiciones especiales.
3. Una vez diagnosticado los casos de usuarios con necesidades especiales que requieren atención personalizada, se procede a elaborar un informe con datos precisos sobre quiénes son los usuarios. Se sugiere emplear el registro siguiente:

USUARIO (Apellidos y nombres)	NECESIDADES ESPECIALES			
	Visual	Auditiva	Física	Motriz

Fuente: Elaboración propia

4. Se asumen pautas de actuación o comportamientos en la atención que se pueden utilizar ante los colectivos especiales, los cuales exigen una atención adecuada a su realidad específica, como: ancianos, personas con alguna discapacidad (visual, auditiva, física y motriz), asimismo, personas con discapacidad severa
5. Finalmente, se procede con la actualización de registros de usuarios

## ACTIVIDAD 2: Diseño de instrumentos para la identificación personalizada

En el marco de la presente propuesta se recomienda el uso de los siguientes instrumentos:

DATOS GENERALES DEL USUARIO			
Nombre			
	Apellido paterno	Apellido materno	Nombres
D.N.I.	Código:		

Características respecto a su discapacidad física, visual y auditiva				
			SI	NO
Condiciones de locomoción, motricidad fina y gruesa	1.	¿El usuario moviliza los brazos?		
	2.	¿Sus brazos/antebrazos presentan anomalías que le impiden escribir?		
	3.	¿El usuario moviliza de los miembros superiores (brazos y tronco) y cabeza?		
	4.	¿El usuario tiene un buen manejo en relación a su coordinación fina?		
Condiciones para la comunicación oral	5.	¿El usuario sólo puede movilizar los ojos para comunicarse?		
	6.	¿Su comunicación verbal es entendible?		
	7.	¿El usuario se comunica oralmente?		
	8.	¿Utiliza dispositivos de apoyo, para la comunicación (computadora o interlocutor)?		
Sobre acomodaciones que requiere	9.	¿El usuario puede escribir?		
	10.	¿Presenta torpeza y/o debilidad motora que le impide escribir?		
	11.	¿El usuario usa o necesita algún apoyo para coger los objetos?		
	12.	¿El usuario requiere de más tiempo para culminar sus actividades?		
	13.	¿El usuario necesita que el colaborador le brinde pautas personalizadas para la ejecución de alguna actividad escrita?		
Condiciones para ver y oír	14.	¿El usuario puede leer textos con facilidad sin usar anteojos?		
	15.	¿El usuario lee los textos usando anteojos siempre?		
	16.	¿El usuario distingue imágenes en blanco y negro?		
	17.	¿Al leer parpadea constantemente los ojos?		
	18.	¿El usuario requiere que se le lea el material impreso?		
	19.	¿El usuario requiere que se le asista para marcar o escribir?		
	20.	¿El usuario puede oír con facilidad?		
	21.	¿El usuario distingue fácilmente los sonidos?		
	22.	¿El usuario sigue indicaciones con facilidad?		

### ACTIVIDAD 3: Implementación de estrategias de pago

- Esta actividad está relacionada estrechamente con los aportes teóricos sobre la actividad financiera, así por ejemplo, las estrategias se fundamentan en la *gestión de la calidad* en una empresa, además, dado el incremento de la competencia financiera y el mayor dinamismo en el mercado, está obligando a que las entidades reorienten sus estrategias de cara a enfrentarse al nuevo entorno.
- Asimismo, los *avances tecnológicos* han estructurado un modelo de entidad bancaria distante de lo que era la oficina tradicional.
- De otro lado, es una exigencia que las entidades financieras promuevan la *innovación y creatividad financiera* ofreciendo nuevos servicios y productos.
- Bajo esos sustentos teóricos, se propone implementar las siguientes estrategias:

***Pago a domicilio*** a los beneficiarios del Programa Juntos y Pensión 65 con discapacidad severa debidamente verificada. (Elaboración propia)

Esta estrategia de pago propuesta se fundamenta en lo señalado por la Oficina Nacional Previsional – ONP (2017), quien señala:

La mayor parte de beneficiarios de una pensión reciben su pago a través de una cuenta bancaria que la ONP les apertura en el Banco de la Nación, no obstante, el pensionista que tenga limitaciones para movilizarse por motivos de salud o edad avanzada, puede solicitar a la ONP que el pago de su pensión se realice en su domicilio. (ONP, 2017, p. 2)

La idea anterior conduce a tener presente que los usuarios de los programas sociales atendidos por el Banco de la Nación y que poseen

discapacidad severa puedan acogerse a la modalidad de pago a domicilio, con lo cual se aliviaría acudir a la entidad bancaria para ser atendidos.

***Pago directo en ventanilla*** a sola presentación del usuario, obviando firma, previa verificación del registro virtual de firma y huella del usuario. (Elaboración propia).

Para optimizar las estrategias propuestas se recomienda:

- Conocer las necesidades del cliente
- Establecer convenientemente los turnos de atención
- Capacitar permanentemente a los colaboradores
- Desarrollar los canales de comunicación y de atención
- Brindar orientación a los clientes nuevos
- Hacer uso de la tecnología
- Brindar mayor seguridad
- Establecer horarios extendidos y alternativos

## ACTIVIDAD 4: Evaluación de las estrategias

Para cumplir con esta actividad se propone el siguiente instrumento que permitirá evaluar la efectividad y pertinencia de las estrategias de pago:

### LISTA DE COTEJO PARA EVALUAR LAS ESTRATEGIAS DE PAGO

**Objetivo:** Evaluar la pertinencia y consistencia de las estrategias de pago

**EXPERTO EVALUADOR:** Jorge Luis Quiroz Navarro

**Instrucciones:** Lea con cuidado cada una de los ítems y marque con un aspa (X) los criterios de valoración: **Malo** (1), **Regular** (2), **Bueno** (3) y **Muy bueno** (4).

Ítems	Valoración			
	M	R	B	MB
	1	2	3	4
1. Las estrategias de pago toman en cuenta el diagnóstico de la atención en el BN				X
2. Las estrategias diseñadas son adecuadas a los objetivos de la propuesta				X
3. Permitirán trabajar las dimensiones de las estrategias de pago				X
4. Las estrategias de pago diseñadas son factibles de aplicar				X
5. Responden a las exigencias de los usuarios de los programas sociales.				X
6. Propiciarán para que los usuarios reciban atención de calidad.				X
7. Facilitarán la toma de conciencia sobre la necesidad de mejorar la atención a usuarios con necesidades especiales				X
8. Permitirán adoptar alternativas de solución a la problemática de los usuarios con discapacidad severa				X
9. Contribuirán con la toma de decisiones para mejoras en el BN				X
10. Permitirán que los colaboradores asuman mejoras en su desempeño				X
11. Favorecerá la toma de decisiones en la gestión del BN				X
12. Fortalecerán el vínculo usuario – colaborador				X
13. Asegurarán que los usuarios reciban su compensación económica				X
14. Ayudarán a elevar la imagen institucional del BN				X
<b>Sub total</b>				
<b>Total</b>				

APRECIACIÓN	Rango
Malo	[01 – 14]
Regular	[15 – 28]
Bueno	[29 – 42]
Muy Bueno	[43 – 56]

Observaciones: .....

Firma del experto

## VIII. REFERENCIAS

- Arróspide, M. A. (2009). *Informe final presupuesto público evaluado: Programa Nacional de Apoyo directo a los más pobres “Juntos” (documentación y análisis de los procesos)*. Ministerio: Presidencia del Consejo de Ministros.
- Banco de la Nación. (2012). *Programa Juntos*. Recuperado de: <http://www.bn.com.pe/gobierno/programas-sociales/juntos.asp>
- Banco de la Nación. (2013). *Memoria 2013*. Recuperado de: <http://www.bn.com.pe/nosotros/memoria/memoria-2013/memoria/un-banco-para-todos.htm>
- Banco de la Nación (2017). *Estadísticas de reclamos*. Recuperado de: <http://www.bn.com.pe/atencion-cliente/index.asp>
- Banco de la Nación (2017). *Atención al cliente*. Recuperado de: <http://www.bn.com.pe/atencion-cliente/index.asp>
- banxico.org.mx (2016). *Sistemas de pago*. Recuperado de: <http://www.banxico.org.mx/divulgacion/sistemas-de-pago/sistemas-pago.html>
- Blázquez, M. y Medino, J. A. (2005). *Atención al usuario en bibliotecas*. Recuperado de: [http://eprints.rclis.org/8464/1/Encuentro\\_Sta\\_Brigida\\_-\\_Atencion\\_al\\_usuario.pdf](http://eprints.rclis.org/8464/1/Encuentro_Sta_Brigida_-_Atencion_al_usuario.pdf)
- Bazoun, A. H. y Muñoz, D. (2016). *Propuesta de mejora para la atención de los usuarios de ventanilla preferencial del Banco de la Nación en la Agencia “3” José Leonardo Ortiz – Chiclayo*. Recuperado de: [http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/usat/770/3/TL\\_BazounBazanAli\\_MunozyMunozDavid.pdf](http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/usat/770/3/TL_BazounBazanAli_MunozyMunozDavid.pdf)
- Castro, Y. J. y Contreras, I. A. (2015). *Calidad del servicio al cliente en el sector bancario de la ciudad de Guayaquil período 2010-2014*. Tesis de grado - Universidad Católica de Santiago de Guayaquil. Recuperado de: <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/3501/1/T-UCSG-PRE-ECO-ADM-178.pdf>
- Castro, J. J., Zamora, E. A. y Gutiérrez, J. A. (2015). *Factores determinantes de la calidad del servicio en la Agencia Central del Banco de Crédito del Perú (BCP), del distrito de Tarapoto. Año 2014*. Tesis de grado – Universidad

- Nacional de San Martín. Recuperado de:  
<http://tesis.unsm.edu.pe/jspui/handle/11458/646>
- Centro Ecuatoriano para la Promoción y Acción de la Mujer, CEPAM (2013). *Manual de atención al cliente*. Recuperado de:  
<http://www.fad.es/sites/default/files/Manual%20Atenci%C3%B3n%20Cliente.pdf>
- Chang, J. J. (2014). *Atención al cliente en los servicios de la Municipalidad de Malacatán San Marcos*. Tesis de grado - Universidad Rafael Landívar. Recuperado de: <http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2014/01/01/Chang-Juan.pdf>
- Clemente, L. A. M. (2008). *Mejora en el nivel de atención a los clientes de una entidad bancaria usando simulación*. Tesis de grado – Pontificia Universidad Católica del Perú.
- Definición.mx (s/f). *Definición de estrategia*. Recuperado de:  
<https://definicion.mx/estrategia/>
- Definición.mx (2016). *Definición de atención al cliente*. Recuperado de:  
<https://definicion.mx/?s=Atenci%C3%B3n%20al%20cliente>
- Elera, K. Y. y Quiroz, J. L. (2014). *Propuesta de mejora al Programa Nacional de apoyo directo a los más pobres “Juntos”, en el distrito de Cujillo – Cutervo – Cajamarca, 2014*. Tesis de maestría en Gestión Pública - Universidad César Vallejo
- EOI (2012). *Estrategia empresarial. Conceptos en Proyectos de negocio*.  
[http://www.eoi.es/wiki/index.php/Estrategia\\_empresarial.\\_Conceptos\\_en\\_Proyectos\\_de\\_negocio](http://www.eoi.es/wiki/index.php/Estrategia_empresarial._Conceptos_en_Proyectos_de_negocio)
- Fundación Wikipedia (2017). *Transferencia bancaria*. Recuperado de:  
[https://es.wikipedia.org/wiki/Transferencia\\_bancaria](https://es.wikipedia.org/wiki/Transferencia_bancaria)
- Gobierno de Aragón. (2011). *Plan de atención al usuario de los sistemas de salud y servicios sociales*. Recuperado de:  
[http://transparencia.aragon.es/sites/default/files/documents/plan\\_atencion\\_usuario\\_.pdf](http://transparencia.aragon.es/sites/default/files/documents/plan_atencion_usuario_.pdf)
- González, R. (2015). *Evaluación de la calidad del servicio percibida en entidades Bancarias a través de la escala Servqual*. Recuperado de:  
<http://www.scielo.org.co/pdf/cein/v25n1/v25n1a08.pdf>

- Iparraguirre, D. A. (2016). *La calidad de servicio de los agentes multired y la satisfacción de los clientes del Banco de la Nación de la Región Tacna, año 2015*. Tesis de grado – Universidad Nacional de Tacna. Recuperado de: <http://repositorio.upt.edu.pe/bitstream/UPT/82/1/iparraguirre-jimenez-diego.pdf>
- Luxor Technologies (2013). *Conceptos y funciones claves en la atención al cliente*. Recuperado de: <http://www.luxortec.com/blog/conceptos-y-funciones-claves-en-la-atencion-al-cliente/>
- Martínez, F. Y. (2012). *Servicio al cliente en las agencias bancarias de la mesilla, Huehuetenango*. Tesis de grado - Universidad Rafael Landívar. Recuperado de: <http://biblio3.url.edu.gt/Tesis/2012/01/01/Martinez-Francis.pdf>
- Mendoza, S. (2016). “*Los programas sociales son de la ciudadanía y no deben desaparecer*”. En Diario El Peruano. Recuperado de: <http://www.elperuano.pe/noticia-%E2%80%9Clos-programas-sociales-son-de-ciudadania-y-no-deben-desaparecer%E2%80%9D-36977.aspx>
- Monsalve, B. (2010). *Atención al usuario y Servicio al Cliente*. Recuperado de: <https://es.slideshare.net/taimutay/atencin-al-usuario-y-servicio-al-cliente>
- Ñañaque, M. E. (2008). *El impacto del sistema de corresponsalía bancaria del Banco de Crédito del Perú en las empresas constituidas como agentes BCP en Lima Metropolitana*. Tesis de maestría – Universidad San Martín de Porres. Recuperado de: [http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/usmp/350/1/nanaque\\_me.pdf](http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/usmp/350/1/nanaque_me.pdf)
- Oficina Nacional Previsional – ONP (2017). *Consejos al asegurado*. Recuperado de: [https://www.onp.gob.pe/acerca\\_onp/consejos\\_asegurado](https://www.onp.gob.pe/acerca_onp/consejos_asegurado)
- Ortiz, L. A. (2015). *Propuesta de mejoras del servicio al cliente en las entidades financieras*. Tesis Universidad Militar – Nueva Granada - Colombia. Recuperado de: <http://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/10654/13647/2/TRABAJO%20DE%20GRADO%20FINAL%20ORTIZ%20HERRERA%20LUZ%20AYDA.pdf>
- Peñaloza, G. G. (2015). *Calidad de servicio y satisfacción de los clientes en el Banco de la Nación Puno, 2015*. Tesis de grado - Universidad Andina Néstor



- Cáceres Velásquez de Puno. Recuperado de:  
<http://repositorio.uancv.edu.pe/handle/UANCV/182>
- Pineda, P. (2013). *Investigación pura o básica*. Recuperado de:  
<https://es.slideshare.net/pinedapro/investigacion-pura-o-basica>
- Rodríguez, R. (2013). *El servicio al cliente va de la mano de la tecnología*.  
 Recuperado de: <http://internetesmercadeo.com/el-servicio-al-cliente-va-de-la-mano-de-la-tecnologia/>
- Servicio de Administración Tributaria – México. (2016). *Ventanilla bancaria*.  
 Recuperado de:  
[http://www.sat.gob.mx/fichas\\_tematicas/e5/Paginas/ventanilla\\_bancaria.aspx](http://www.sat.gob.mx/fichas_tematicas/e5/Paginas/ventanilla_bancaria.aspx)
- Universidad de Extremadura. (2012). *Manual de buenas prácticas en la atención a usuarios*.  
 Recuperado de:  
[http://biblioteca.unex.es/files/intranet/Procedimientos/Comunicaci%C3%B3n/SBAD-MC-003-BUENAS\\_PR%C3%81CTICAS.pdf](http://biblioteca.unex.es/files/intranet/Procedimientos/Comunicaci%C3%B3n/SBAD-MC-003-BUENAS_PR%C3%81CTICAS.pdf)
- Universidad Nacional de Entre Ríos. (2007). *Muestreo*. Recuperado de:  
<http://www.bioingenieria.edu.ar/academica/catedras/metestad/muestreo.pdf>
- Universidad Señor de Sipán (USS, 2014). *Metodología de la investigación científica*.  
 Módulo. Trujillo. Centro Editorial USS
- Zavala, A. I. (2011). *Teoría de la calidad*. Recuperado de:  
[www.sld.cu/galerias/doc/sitios/infodir/3.doc](http://www.sld.cu/galerias/doc/sitios/infodir/3.doc)

## **ANEXOS**

## ANEXO N° 01

### CUESTIONARIO SOBRE ATENCIÓN A BENEFICIARIOS DE LOS PROGRAMAS SOCIALES EN EL BANCO DE LA NACIÓN – AGENCIA JAÉN

Señor (a): El presente cuestionario para recoger información, tiene como propósito registrar su opinión sobre la atención que recibe como beneficiario de los programas sociales en el Banco de la Nación – Agencia Jaén, el cuestionario es anónimo y reservado, no hay respuestas buenas o malas, sólo se le pide responder con la mayor sinceridad y objetividad posibles.

#### INFORMACIÓN GENERAL

Edad: .....De 60 a 70 años .....De 71 a 80  
Sexo: .....Masculino .....Femenino

#### INSTRUCCIONES:

A continuación hallará un conjunto de afirmaciones, responda marcando con una (X), según esté:  
DE ACUERDO (3) NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO (2) o EN DESACUERDO (1)

N°	ITEMS	1	2	3
	Dimensión: <b>TÉCNICA</b>			
1	El Banco de la Nación - Agencia Jaén posee equipos tecnológicos modernos para atender a los usuarios			
2	El uso de tecnología actualizada facilita mis operaciones dentro y fuera del banco			
3	En el banco, los materiales asociados con la atención al usuario ayudan a agilizar mis operaciones			
4	Las instalaciones físicas del banco están equipadas y son visualmente atractivas			
5	Las operaciones financieras no son interrumpidas por fallas en el sistema			
6	El banco me ofrece todos los servicios que necesito.			
7	El banco cuenta con un número adecuado de oficinas de atención al público.			
8	El horario de atención en el banco es el más adecuado			
9	El banco posee sistemas de seguridad y vigilancia apropiados			
10	El banco se preocupa por optimizar la atención a sus clientes y al público en general			
	Dimensión: <b>HUMANA</b>			
11	Los colaboradores del banco muestran una apariencia limpia y agradable			
12	Confío en la integridad de los colaboradores del banco			
13	Los colaboradores del banco tienen el conocimiento para responder mis preguntas			
14	Considero que los colaboradores concluyen el servicio en el tiempo adecuado			
15	Si se me presenta un problema o necesito ayuda, el personal del banco me ayuda a resolverlo inmediatamente			
16	En el banco hay personal dispuesto a atender mis reclamos.			
17	Los colaboradores del banco me atienden con eficiencia y amabilidad			
18	Los colaboradores del banco se comunican asertivamente conmigo			
19	Los colaboradores del banco me saben escuchar			
20	Los colaboradores del banco no se incomodan cuando les hago una crítica constructiva			
21	En el banco conocen mis limitaciones físicas y mentales			
22	Los colaboradores del banco me brindan atención preferencial y personalizada			
23	El banco me brinda todas las facilidades para retirar lo que me corresponde como beneficiario			
24	En el banco se interesan por atender mis necesidades como discapacitado			
25	Estaría más satisfecho de la atención si el banco tuviera en cuenta la discapacidad severa de los usuarios			

Fuente: Elaboración propia

**ANEXO N° 02**  
**FICHA TÉCNICA DEL CUESTIONARIO**

**1. Nombre:**

Cuestionario sobre atención a beneficiarios de los programas sociales en el Banco de la Nación – Agencia Jaén.

**2. Autora:**

Br. Mariela del Pilar Lachos Chinchay

**3. Objetivo:**

Recoger información sobre la atención en el Banco de la Nación – Agencia Jaén, desde la perspectiva de los beneficiarios de los programas sociales.

**4. Usuarios:**

El instrumento se aplicó a 50 beneficiarios de los programas sociales en el Banco de la Nación – Agencia Jaén, incluidos en la muestra.

**5. Características y modo de aplicación.**

- 1º El cuestionario consta de 25 ítems, concordantes con las 2 dimensiones: Dimensión Técnica con 10 ítems, y dimensión humana con 15 ítems.
- 2º El instrumento fue aplicado personalmente a cada unidad de análisis de la muestra, estuvo bajo responsabilidad de la investigadora.
- 3º El instrumento se aplicó por un espacio de 20 minutos aproximadamente y como material se usó un lapicero.

## 6. Estructura

Variable: Atención al usuario		
Dimensión	Indicadores	Ítems
TÉCNICA	• Uso de la tecnología para la atención	1,2,3,4,5
	• Aspectos científicos aplicados a la atención	6,7,8,9,10
HUMANA	• Desempeño de los colaboradores	11,12,13,14,15
	• Relación cliente - colaborador	16,17,18,19,20,21,22,23,24,25

## 7. Escala

### 7.1 Escala general:

NIVEL	Rango
Insatisfactoria	[01 – 25)
Medianamente satisfactoria	[26 - 50)
Satisfactoria	[51 – 75)

### 7.2 Escala específica:

Nivel	Dimensiones	
	TÉCNICA	HUMANA
Insatisfactoria	[01 – 10)	[01 – 15)
Medianamente satisfactoria	[11 - 20)	[16 - 30)
Satisfactoria	[21 – 30)	[31 – 45)

8. **Validez:** El instrumento fue sometido al proceso de validación de contenido mediante juicio de expertos

9. **Confiabilidad:** Su índice se estimó mediante la Prueba estadística Alfa de Cronbach.

## ANEXO N° 03: ANÁLISIS DE CONFIABILIDAD

### Estadísticos de fiabilidad ATENCIÓN A USUARIOS

	Alfa de Cronbach	N de elementos
VAR	,965	25
D1	,922	10
D2	,945	15

### Estadísticos total-elemento

	Media de la escala si se elimina el elemento	Varianza de la escala si se elimina el elemento	Correlación elemento-total corregida	Alfa de Cronbach si se elimina el elemento
El Banco de la Nación - Agencia Jaén posee equipos tecnológicos modernos para atender a los usuarios	56,15	57,503	,840	,962
El uso de tecnología actualizada facilita mis operaciones dentro y fuera del banco	56,55	63,208	,471	,965
En el banco, los materiales asociados con la atención al usuario ayudan a agilizar mis operaciones	56,60	60,779	,761	,963
Las instalaciones físicas del banco están equipadas y son visualmente atractivas	56,65	61,608	,765	,963
Las operaciones financieras no son interrumpidas por fallas en el sistema	56,55	60,050	,773	,963
El banco me ofrece todos los servicios que necesito.	56,65	61,608	,765	,963
El banco cuenta con un número adecuado de oficinas de atención al público.	56,65	61,608	,765	,963
El horario de atención en el banco es el más adecuado	56,65	61,608	,765	,963
El banco posee sistemas de seguridad y vigilancia apropiados	55,95	60,471	,672	,964
El banco se preocupa por optimizar la atención a sus clientes y al público en general	56,05	60,050	,681	,964
Los colaboradores del banco muestran una apariencia limpia y agradable	55,90	60,621	,692	,964
Confío en la integridad de los colaboradores del banco	56,55	61,103	,616	,964
Los colaboradores del banco tienen el conocimiento para responder mis preguntas	56,45	59,524	,720	,964
Considero que los colaboradores concluyen el servicio en el tiempo adecuado	56,00	60,000	,708	,964
Si se me presenta un problema o necesito ayuda, el personal del banco me ayuda a resolverlo inmediatamente	56,60	60,674	,779	,963
En el banco hay personal dispuesto a atender mis reclamos.	56,55	59,945	,789	,963
Los colaboradores del banco me atienden con eficiencia y amabilidad	56,55	59,839	,805	,963
Los colaboradores del banco se comunican asertivamente conmigo	55,95	60,261	,702	,964
Los colaboradores del banco me saben escuchar	55,95	60,892	,613	,964
Los colaboradores del banco no se incomodan cuando les hago una crítica constructiva	56,00	60,211	,679	,964
En el banco conocen mis limitaciones físicas y mentales	55,85	61,082	,679	,964
Los colaboradores del banco me brindan atención preferencial y personalizada	56,55	59,839	,805	,963
El banco me brinda todas las facilidades para retirar lo que me corresponde como beneficiario	55,90	61,042	,629	,964
En el banco se interesan por atender mis necesidades como discapacitado	56,50	59,105	,832	,962
Estaría más satisfecho de la atención si el banco tuviera en cuenta la discapacidad severa de los usuarios	55,85	61,187	,662	,964

## ANEXO N° 04

### INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

I. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

**Propuesta de estrategias de pago para mejorar la atención a usuarios de los programas sociales, en el Banco de la Nación – Agencia Jaén, 2017**

II. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Cuestionario sobre atención a beneficiarios de los programas sociales en el Banco de la Nación – Agencia Jaén.

III. TESISISTA:

Br. Mariela del Pilar Lachos Chinchay

IV. DECISIÓN:

Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, el (la) Magíster en Gestión Pública ..... procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES:.....  
.....  
.....

APROBADO: SI

☒

NO

☐

Jaén, octubre del 2017

Mg. ....

Experto evaluador

Código ANR/SUNEDU.....

# INFORME DE VALIDACIÓN A JUICIO DE EXPERTO

**TÍTULO DE LA TESIS: Propuesta de estrategias de pago para mejorar la atención a usuarios de los programas sociales, en el Banco de la Nación – Agencia Jaén, 2017.**

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEM	OPCIÓN DE RESPUESTA			CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES
				De acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	En desacuerdo	RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA		
							SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
ATENCIÓN AL USUARIO	TÉCNICA	Uso de la tecnología para la atención	1. El Banco de la Nación - Agencia Jaén posee equipos tecnológicos modernos para atender a los usuarios				X		X		X		X		
			2. El uso de tecnología actualizada facilita mis operaciones dentro y fuera del banco				X		X		X		X		
			3. En el banco, los materiales asociados con la atención al usuario ayudan a agilizar mis operaciones				X		X		X		X		
			4. Las instalaciones físicas del banco están equipadas y son visualmente atractivas				X		X		X		X		
			5. Las operaciones financieras no son interrumpidas por fallas en el sistema				X		X		X		X		
		Aspectos científicos aplicados a la atención	6. El banco me ofrece todos los servicios que necesito.				X		X		X		X		
			7. El banco cuenta con un número adecuado de oficinas de atención al público.				X		X		X		X		
			8. El horario de atención en el banco es el más adecuado				X		X		X		X		
			9. El banco posee sistemas de seguridad y vigilancia apropiados				X		X		X		X		
			10. El banco se preocupa por optimizar la atención a sus clientes y al público en general				X		X		X		X		
	HUMANA	Desempeño de los colaboradores	11. Los colaboradores del banco muestran una apariencia limpia y agradable				X		X		X		X		
			12. Confío en la integridad de los colaboradores del banco				X		X		X		X		
			13. Los colaboradores del banco tienen el conocimiento para responder mis preguntas				X		X		X		X		
			14. Considero que los colaboradores concluyen el servicio en el tiempo adecuado				X		X		X		X		
			15. Si se me presenta un problema o necesito ayuda, el personal del banco me ayuda a resolverlo inmediatamente				X		X		X		X		





Relación cliente - colaborador	16. En el banco hay personal dispuesto a atender mis reclamos.				✓		✓		✓		✓	
	17. Los colaboradores del banco me atienden con eficiencia y amabilidad				✓		✓		✓		✓	
	18. Los colaboradores del banco se comunican asertivamente conmigo				✓		✓		✓		✓	
	19. Los colaboradores del banco me saben escuchar				✓		✓		✓		✓	
	20. Los colaboradores del banco no se incomodan cuando les hago una crítica constructiva				✓		✓		✓		✓	
	21. En el banco conocen mis limitaciones físicas y mentales				✓		✓		✓		✓	
	22. Los colaboradores del banco me brindan atención preferencial y personalizada				✓		✓		✓		✓	
	23. El banco me brinda todas las facilidades para retirar lo que me corresponde como beneficiario				✓		✓		✓		✓	
	24. En el banco se interesan por atender mis necesidades como discapacitado				✓		✓		✓		✓	
	25. Estaría más satisfecho de la atención si el banco tuviera en cuenta la discapacidad severa de los usuarios				✓		✓		✓		✓	


  
 FIRMA DEL EXPERTO

CÓDIGO ANR / SUNEDU:.....

## INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

### I. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

**Propuesta de estrategias de pago para mejorar la atención a usuarios de los programas sociales, en el Banco de la Nación – Agencia Jaén, 2017**

### II. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Cuestionario sobre atención a beneficiarios de los programas sociales en el Banco de la Nación – Agencia Jaén.

### III. TESISISTA:

Br. Mariela del Pilar Lachos Chinchay

### IV. DECISIÓN:

Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, el (la) Magíster en Gestión Pública ..... procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES:.....  
.....  
.....


APROBADO: SI

☒

NO

☐

Jaén, octubre del 2017

Mg.   
**C.P.C. Kelin Y. Elera Elera**  
MAT 04-2899  
Experto evaluador

Código ANR/SUNEDU.....

# INFORME DE VALIDACIÓN A JUICIO DE EXPERTO

TÍTULO DE LA TESIS: Propuesta de estrategias de pago para mejorar la atención a usuarios de los programas sociales, en el Banco de la Nación – Agencia Jaén, 2017.

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEM	OPCIÓN DE RESPUESTA			CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES
				De acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	En desacuerdo	RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA		
							SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
ATENCIÓN AL USUARIO	TÉCNICA	Uso de la tecnología para la atención	1. El Banco de la Nación - Agencia Jaén posee equipos tecnológicos modernos para atender a los usuarios				✓		✓		✓		✓		
			2. El uso de tecnología actualizada facilita mis operaciones dentro y fuera del banco				✓		✓		✓		✓		
			3. En el banco, los materiales asociados con la atención al usuario ayudan a agilizar mis operaciones				✓		✓		✓		✓		
			4. Las instalaciones físicas del banco están equipadas y son visualmente atractivas				✓		✓		✓		✓		
			5. Las operaciones financieras no son interrumpidas por fallas en el sistema				✓		✓		✓		✓		
		Aspectos científicos aplicados a la atención	6. El banco me ofrece todos los servicios que necesito.				✓		✓		✓		✓		
			7. El banco cuenta con un número adecuado de oficinas de atención al público.				✓		✓		✓		✓		
			8. El horario de atención en el banco es el más adecuado				✓		✓		✓		✓		
			9. El banco posee sistemas de seguridad y vigilancia apropiados				✓		✓		✓		✓		
			10. El banco se preocupa por optimizar la atención a sus clientes y al público en general				✓		✓		✓		✓		
		Desempeño de los colaboradores	11. Los colaboradores del banco muestran una apariencia limpia y agradable				✓		✓		✓		✓		
			12. Confío en la integridad de los colaboradores del banco				✓		✓		✓		✓		
			13. Los colaboradores del banco tienen el conocimiento para responder mis preguntas				✓		✓		✓		✓		
			14. Considero que los colaboradores concluyen el servicio en el tiempo adecuado				✓		✓		✓		✓		
			15. Si se me presenta un problema o necesito ayuda, el personal del banco me ayuda a resolverlo inmediatamente				✓		✓		✓		✓		

C.P.C. *[Firma]* Elera Elera  
MAT. 04 - 2899



## INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

### I. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

**Propuesta de estrategias de pago para mejorar la atención a usuarios de los programas sociales, en el Banco de la Nación – Agencia Jaén, 2017**

### II. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Cuestionario sobre atención a beneficiarios de los programas sociales en el Banco de la Nación – Agencia Jaén.

### III. TESISISTA:

Br. Mariela del Pilar Lachos Chinchay

### IV. DECISIÓN:


Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, el (la) Magíster en Gestión Pública ..... procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES:.....  
.....  
.....

APROBADO: SI ☒

NO ☐

Jaén, octubre del 2017

  
C.P.C. Miria A. Chamba Elera  
MAT. 04-3358

Mg. ....  
Experto evaluador

Código ANR/SUNEDU.....



# INFORME DE VALIDACIÓN A JUICIO DE EXPERTO

TÍTULO DE LA TESIS: Propuesta de estrategias de pago para mejorar la atención a usuarios de los programas sociales, en el Banco de la Nación – Agencia Jaén, 2017.

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEMS	OPCIÓN DE RESPUESTA			CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES
				De acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	En desacuerdo	RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA		
							SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
ATENCIÓN AL USUARIO	TÉCNICA	Uso de la tecnología para la atención	1. El Banco de la Nación - Agencia Jaén posee equipos tecnológicos modernos para atender a los usuarios				X		X		X		X		
			2. El uso de tecnología actualizada facilita mis operaciones dentro y fuera del banco				X		X		X		X		
			3. En el banco, los materiales asociados con la atención al usuario ayudan a agilizar mis operaciones				X		X		X		X		
			4. Las instalaciones físicas del banco están equipadas y son visualmente atractivas				X		X		X		X		
			5. Las operaciones financieras no son interrumpidas por fallas en el sistema				X		X		X		X		
		Aspectos científicos aplicados a la atención	6. El banco me ofrece todos los servicios que necesito.				X		X		X		X		
			7. El banco cuenta con un número adecuado de oficinas de atención al público.				X		X		X		X		
			8. El horario de atención en el banco es el más adecuado				X		X		X		X		
			9. El banco posee sistemas de seguridad y vigilancia apropiados				X		X		X		X		
			10. El banco se preocupa por optimizar la atención a sus clientes y al público en general				X		X		X		X		
	HUMANA	Desempeño de los colaboradores	11. Los colaboradores del banco muestran una apariencia limpia y agradable				X		X		X		X		
			12. Confío en la integridad de los colaboradores del banco				X		X		X		X		
			13. Los colaboradores del banco tienen el conocimiento para responder mis preguntas				X		X		X		X		
			14. Considero que los colaboradores concluyen el servicio en el tiempo adecuado				X		X		X		X		
			15. Si se me presenta un problema o necesito ayuda, el personal del banco me ayuda a resolverlo inmediatamente				X		X		X		X		

  
 C.P.C. Miria A. Chamba Elera  
 MAT. 04-3358

Relación cliente - colaborador	16. En el banco hay personal dispuesto a atender mis reclamos.				✓		✗		✗		✗	
	17. Los colaboradores del banco me atienden con eficiencia y amabilidad				✓		✗		✗		✗	
	18. Los colaboradores del banco se comunican asertivamente conmigo				✓		✗		✗		✗	
	19. Los colaboradores del banco me saben escuchar				✓		✗		✗		✓	
	20. Los colaboradores del banco no se incomodan cuando les hago una crítica constructiva				✗		✗		✗		✗	
	21. En el banco conocen mis limitaciones físicas y mentales				✓		✗		✗		✗	
	22. Los colaboradores del banco me brindan atención preferencial y personalizada				✓		✗		✗		✗	
	23. El banco me brinda todas las facilidades para retirar lo que me corresponde como beneficiario				✗		✗		✓		✗	
	24. En el banco se interesan por atender mis necesidades como discapacitado				✓		✗		✗		✗	
	25. Estaría más satisfecho de la atención si el banco tuviera en cuenta la discapacidad severa de los usuarios				✗		✗		✗		✗	

  
 .....  
 C.P.C. Miria A. Chamba Elera  
 MAT. 04-3358

FIRMA DEL EXPERTO

CÓDIGO ANR / SUNEDU:.....

## ANEXO N° 05

### BASE DE DATOS DEL CUESTIONARIO SOBRE ATENCIÓN AL USUARIO

	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	d1	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	d2	st
1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	19	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	30	49
2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	19	2	1	2	1	1	2	2	2	1	2	2	1	2	2	2	25	44
3	3	2	3	2	3	2	2	2	3	3	25	3	2	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	42	67
4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	20	3	2	3	3	2	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	41	61
5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	45	75
6	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	19	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	30	49
7	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	20	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	30	50
8	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	18	2	2	1	1	2	2	1	1	2	2	2	1	2	2	2	25	43
9	3	2	2	2	2	2	2	2	3	3	23	3	2	2	3	2	2	2	3	3	3	3	2	3	2	3	38	61
10	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	15	25
11	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	2	1	1	2	1	1	1	2	2	2	2	1	2	1	2	23	33
12	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	20	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	30	50
13	1	2	1	2	2	2	1	2	2	1	16	2	2	2	2	1	2	2	1	2	2	1	2	2	1	2	26	42
14	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	20	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	30	50
15	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	20	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	30	50
16	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	1	26	36
17	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	20	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	30	50
18	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	20	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	30	50
19	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	20	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	32	52
20	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	20	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	30	50
21	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	15	25
22	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	15	25
23	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	15	25
24	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	15	25



25	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	15	25
26	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	15	25
27	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	15	25
28	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	15	25
29	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	15	25
30	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	15	25
31	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	15	25
32	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	15	25
33	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	15	25
34	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	15	25
35	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	15	25
36	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	15	25
37	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	15	25
38	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	15	25
39	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	15	25
40	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	15	25
41	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	15	25
42	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	15	25
43	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	15	25
44	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	15	25
45	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	15	25
46	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	18	2	2	2	1	2	2	1	1	2	2	2	1	2	2	2	26	44
47	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	19	2	2	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	28	47
48	2	1	2	2	1	1	2	2	2	2	17	2	2	1	1	2	2	1	1	2	2	2	1	2	2	2	25	42
49	2	2	2	2	1	2	2	2	1	2	18	2	2	2	1	2	1	1	2	2	2	1	2	2	1	2	25	43
50	2	1	2	2	2	1	2	2	2	2	18	1	2	1	2	2	2	1	1	2	2	1	1	2	1	2	23	41

**ANEXO N° 06**  
**DOCUMENTOS ADMINISTRATIVOS**

**“AÑO DEL BUEN SERVICIO AL CLIENTE”**

**SOLICITO: AUTORIZACION PARA APLICACIÓN  
DE INSTRUMENTOS DE  
EVALUACION.**

**SEÑOR  
JOSE REYNALDO PETROZZI GIRON  
ADMINISTRADOR AG. 2 JAEN  
BANCO DE LA NACION**

Mariela del Pilar Lachos Chinchay, identificado con DNI 43604878, con domicilio Calle Ciro Alegría 233 Urb. La unión los sauces- Jaén actualmente desempeñando funciones de Recibidor-Pagador, con el debido respeto me presento para exponer lo siguiente.

Que estando desarrollando la tesis de post grado denominada “Estrategia de Pago para Mejorar la Atención a Usuarios de los programas Sociales en el banco de la Nación Jaén”, en la Universidad cesar Vallejo – Filial Jaén, solicito a Usted la autorización para poder aplicar un cuestionario de evaluación que permitirá obtener información actual y oportuna.

Sin otro particular, y esperando la aceptación a la presente.

Atentamente;  
  
Mariela del Pilar Lachos Chinchay  
DNI 43604878



**"AÑO DEL BUEN SERVICIO AL CLIENTE"**

EL ADMINISTRADOR DEL BANCO DE LA NACION AGENCIA 2 JAEN OTORGA A LA PRESENTE:

# **AUTORIZACION**

A la Srta. Mariela del Pilar Lachos Chinchay, participante del programa de Maestría en Gestión Pública de la Universidad Cesar Vallejo – Filial Jaén para ejecutar la encuesta del trabajo de investigación titulado "Estrategia de Pago para Mejorar la Atención a Usuarios de los programas Sociales en el banco de la Nación Jaén".

Se expide la presente, a solicitud de la parte interesada para los fines pertinentes.

Jaén 10 de Octubre del 2017.



**ANEXO N° 07**  
**EVIDENCIAS FOTOGRÁFICAS**



**USUARIOS DE LOS PROGRAMAS SOCIALES DESARROLLANDO  
EL CUESTIONARIO**

